Rendición de Cuentas
Vigencia 2019

EPS Sanitas

Agenda

Orden del día

1. Conexión de asistentes:	**Afiliados EPS**	10:00 a.m. – 10:15 a.m.
2. Apertura y Bienvenida:	**Juan Pablo Rueda** Presidente EPS	10:15 a.m. – 10:25 a.m.
3. Generalidades del SGSSS año 2019:	**José Daniel Álzate** Vicepresidente ejecutivo	10:25 a.m. – 10:35 a.m.
4. Comportamiento comercial:	**María Amelia Oñate** Vicepresidente comercial y de servicio	10:35 a.m. – 10:50 a.m.
5. Gestión de servicio al afiliado:	**Julieth Martínez** Gerente de servicio	10:50 a.m. – 11:05 a.m.
6. Resultados en Salud:	**Paola Rengifo** Vicepresidente de salud	11:05 a.m. – 11:35 a.m.
7. Estados Financieros:	**Edgar Ricardo Linares** Gerente financiero y administrativo	11:35 a.m. – 11:45 a.m.
8. Sesión de preguntas	**Afiliados EPS**	11:45 a.m. – 12:00 p.m.

Acuerdos

Concertación de acuerdos

1. La duración de la audiencia será de dos horas, dando cumplimiento al orden del día definido.

2. EPS Sanitas dará respuesta en forma escrita a aquellas preguntas o inquietudes que por su complejidad o falta de tiempo no queden resueltas durante la audiencia pública y las responderá en 5 días hábiles.

3. Se realizará acta en cada una de las regionales donde se consolide el desarrollo de la Rendición de Cuentas

1. Generalidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud

Hechos Relevantes del Sector Salud 2019

El Sistema General del Seguridad Social de Colombia cuenta con cobertura universal de afiliación, notables avances en protección financiera en beneficio de los hogares más vulnerables, solidaridad, igualdad y acceso a un amplio plan de beneficios.

La mayoría de los indicadores claves, como la esperanza de vida, la mortalidad en niños y en maternas, han mejorado en los últimos años. El país se destaca en la región por su bajo gasto de bolsillo en salud.

A pesar de los logros del SGSSS, este aún presenta desequilibrios y el reto de generar mayor equidad, Por ello, los esfuerzos del sector se concentran en alcanzar la cuádruple meta: mejorar el estado de salud de las comunidades; garantizar una experiencia de salud digna y respetuosa, hacerlo con eficiencia y responsabilidad financiera, mejores experiencias para los profesionales de la salud, Con este nuevo marco estratégico, el sector ha promovido acciones y cambios bajo cinco ejes orientadores: visión de largo plazo, calidad, salud pública, talento humano en salud y sostenibilidad.

La cobertura es prácticamente un objetivo cumplido: el 94,7% de la población (47,4 millones de habitantes) se encuentra asegurada en salud, es uno de los logros más importantes de cualquier programa social en Colombia.

La mayoría de los indicadores trazadores de salud del país han mejorado sistemáticamente en los últimos años por ejemplo, la disminución de la mortalidad infantil, la mortalidad materna, la desnutrición crónica y mortalidades por enfermedades como EDA e IRA en menores de 5 años

Depuración sectorial

Durante el año 2019 la Superintendencia Nacional de Salud dio continuidad a la depuración sectorial, de las 44 EPS del sector 19 contaron con vigilancia especial, desde la entidad y para la vigencia informada se ordenaron cesiones de afiliados producto de intervenciones administrativas a las EPS que han configurado riesgo para la atención en salud de los Colombianos previo a los procesos de inspección adelantados por la entidad

Además de la intervención de EPS, se dio alcance a la recuperación de hospitales a nivel nacional como medida para fortalecer la infraestructura en salud del país, la Supersalud contribuyo desde su gestión a oxigenar la cartera de la salud a través de acuerdos de pago entre las EPS con las clínicas y hospitales del país.

A través de tres instrumentos, la Supersalud se fortaleció institucionalmente: las leyes 1949 de 2019, la 1966 de 2019 y el Plan Nacional de Desarrollo, fortaleciendo así su capacidad sancionatoria, aumentó el valor de las multas para las entidades vigiladas hasta 8.000 SMLMV y para personas naturales hasta los 2.000, y le dio la posibilidad de aplicarlas de forma sucesiva cuando hay incumplimiento de la salud.

Fuente: Informe de Rendición de Cuentas Congreso 2018-2019 - Ministerio de Salud y Protección Social
Informe de Gestión Superintendencia Nacional de Salud -2019

Hechos Relevantes del Sector Salud 2019

Retos en Salud 2019 Colombia

Control a precios de medicamentos: El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud y Protección Social incorporo control directo a precios de medicamentos a partir del primero de enero de 2019 para el ahorro de 360 mil millones de pesos. Esta política continuo durante la vigencia y trazo una ruta de trabajo que incluyo revisión de la metodología de control de medicamentos y un monitoreo de mercado para determinar cuáles medicamentos requieren posteriores ejercicios de control en precios

Estilos de vida saludable: La encuesta de salud y tabaquismo en jóvenes presentada por el MinSalud , dejo ver problemas como la obesidad, el sedentarismo y la alimentación saludable, que impone importantes retos para ser atendidos, en el marco de esa evidencia se integraron políticas en conjunto con las EPS para prevenir el riesgo de enfermedad asociada a estos factores, también se trabajo en la prevención de sustancias psicoactivas en población joven desde la política de salud mental del país

Acuerdo de punto final: Sanear la cartera del sector salud e inyectar mayor flujo de recursos

Continuidad de atención a la población migrante: En cuanto a los desafíos de salud pública que ha traído la migración masiva, el Ministerio de Salud y Protección Social, amplió el esquema de vacunación e introdujo la dosis cero de la vacuna contra el sarampión para los bebés entre 6 y 11 meses de nacidos. Esta se aplica en Bolívar, Atlántico, Magdalena, Norte de Santander, Nariño y La Guajira. Con los 65 mil millones de pesos que se adicionaron al Plan Ampliado de Inmunización (PAI) al cierre de 2019 –cuya cobertura hoy es del 95 por ciento y 100 mil millones de pesos más para 2019, se asegura la financiación integral del Programa Nacional de Vacunación que previenen 26 enfermedades infectocontagiosas, incluida la atención a los migrantes

Telesalud - Telemedicina

Durante el periodo 2019 el país avanzó en la actualización de la normatividad de Telesalud/Telemedicina, para lo cual se conformó comisión de expertos para su análisis y discusión, y se elaboró un proyecto de resolución para reglamentar aspectos de interés en esta materia y un proyecto de decreto para la conformación el Comité Asesor de Telesalud, El Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 2654 de 2019, que reglamenta la Ley que desarrolló esas actividades y define los parámetros para la práctica de la telemedicina.

Fuente: Informe de Rendición de Cuentas Congreso 2018-2019 - Ministerio de Salud y Protección Social
Informe de Gestión Superintendencia Nacional de Salud -2019

Hechos Relevantes del Sector Salud 2019

Mi Prescripción-MIPRES

La implementación de la herramienta de prescripción "MIPRES" cambió el modelo de gestión de los servicios y tecnologías no financiados con cargo a la Unidad de Pago por Capitación UPC de los regímenes contributivo y subsidiado al eliminar el proceso para su autorización ante el Comité Técnico Científico–CTC.19 Lo anterior se ha traducido en una disminución de los tiempos de entrega de estos servicios y tecnologías durante la vigencia 2019

Habilitación de Redes Integrales de Salud

Durante el período 2019 se continuó con la implementación por parte del Ministerio de Salud y Protección Social de la Resolución 1441 de 2016 por la cual se "establecen los estándares, criterios y procedimientos para la habilitación de las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud-RIPSS, modificada por las Resoluciones 5401 de 2018 y 1344 de 2019; para su aplicación se presta asistencia técnica a las Entidades Territoriales Departamentales y Distritales, Entidades Promotoras de Salud–EPS y a la Superintendencia Nacional de Salud.

EPS Sanitas recibió habilitación de su red de prestadores, toda vez que cumplió con los criterios definidos en la normatividad antes citada.

Salud Pública

La Organización Mundial de la Salud, le entrego a Colombia el premio de la 'Iniciativa contra el Sarampión y la Rubeola', en Naciones Unidas y calificó como extraordinaria la respuesta del país para afrontar los brotes de sarampión generados por el fenómeno migratorio de Venezuela. Colombia introdujo la dosis cero para prevenir el Sarampión a los niños de entre 6 y 11 meses y ha aplicado más de un millón y medios de vacunas a la población migrante.

Colombia empezó la ejecución de la Iniciativa Regional para la Eliminación de la Malaria-IREM, en 10 municipios del Choco, Buenaventura y Tumaco, en donde se presenta el 75% de los casos de malaria el país, con el fin de generar mejores condiciones de equidad e igualdad en las poblaciones. Con la IREM se espera lograr una reducción del 75% de los casos de malaria y cero muertes por malaria en las 12 poblaciones. Sin malaria se generan mejores oportunidades de progreso y se cierra las brechas de desigualdad.

Fuente: https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Principales-logros-del-ministerio-de-Salud-y-Protecci%C3%B3n-Social.aspx

Hechos Relevantes del Sector Salud 2019

Salud Pública

Se logró la sanción de la Ley que prohíbe el uso del asbesto en Colombia y que busca preservar la vida, la salud y el ambiente de todos los habitantes del territorio nacional, frente a los riesgos para la salud pública que representa la exposición al asbesto, colectiva e individual en cualquiera de sus modalidades o presentaciones.

Entro en vigor el Modelo de Atención Integral Territorial-MAITE, que busca orientar de forma articulada la gestión del Sistema de Salud en los territorios para responder a las prioridades de salud de la población y contribuir a su mejoramiento. Con Maite fortalecemos la Atención Primaria en Colombia, la autoridad sanitaria territorial, se complementa la Política de Atención Integral en Salud y se orienta la asistencia técnica del ministerio de salud a lo que necesitan los territorios. Se hace, además, una priorización conjunta entre la Nación y los departamentos en relación con las problemáticas en salud, para desarrollar acciones que responden a los desafíos de cada territorio.

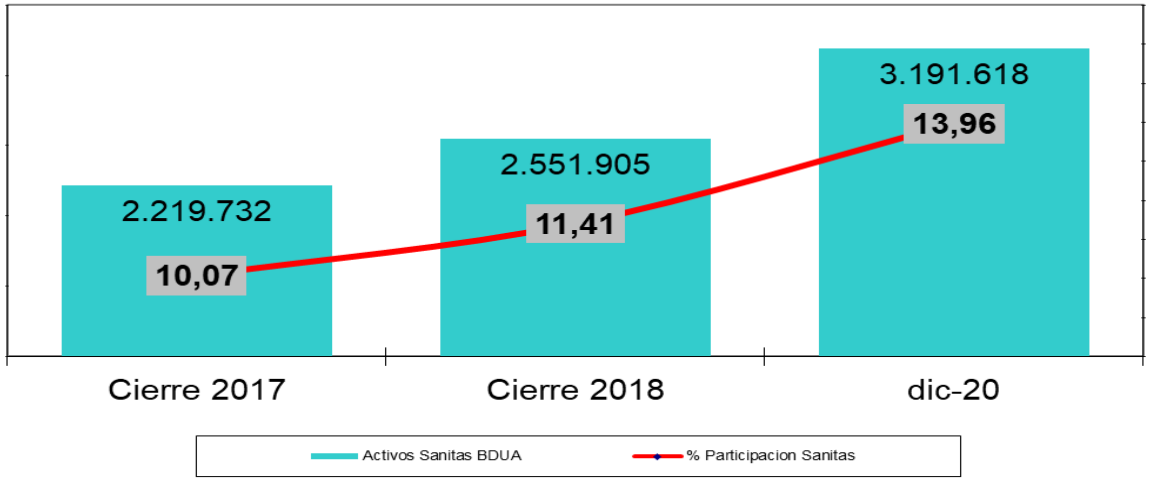
Colombia lideró la aprobación de la Tarjeta Unificada de Vacunación, durante la III Conferencia Regional de Ministros de Salud realizada en Cúcuta, que servirá para atender de una forma más eficiente a los migrantes que viajan por la región y proteger su salud y las de las poblaciones por donde transitan. Además, fortalece los sistemas de información, evita la revacunación durante el tránsito en los países de la región y permite detectar más fácilmente aquellas dosis que deben ser aplicadas.

Fuente: https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Principales-logros-del-ministerio-de-Salud-y-Protecci%C3%B3n-Social.aspx

2. Comportamiento Comercial

Evolución de Mercado 2019 Vs. 2018

Entidad	Poblacion (Act+Sus) Dic2017	% Part	Poblacion (Act+Sus) Dic2018	% Part	Poblacion (Act+Sus) Dic2019	% Part	Dic19 vs Dic18 (%)	Var Abs Contrib
Nueva EPS	3.273.250	14,85	3.414.121	15,26	3.748.999	16,40	9,8%	334.878
Sura	2.682.995	12,17	3.015.020	13,48	3.545.452	15,51	17,6%	530.432
Sanitas	2.219.732	10,07	2.551.905	11,41	3.191.618	13,96	25,1%	639.713
Salud Total	2.525.337	11,45	2.690.205	12,02	2.997.381	13,11	11,4%	307.176
Famisanar	1.968.927	8,93	2.011.202	8,99	2.126.155	9,30	5,7%	114.953
Medimas	3.117.058	14,14	2.582.363	11,54	1.726.187	7,55	-33,2%	-856.176
Compensar	1.392.955	6,32	1.482.094	6,62	1.654.933	7,24	11,7%	172.839
Coomeva	2.265.721	10,28	1.965.290	8,78	1.502.825	6,58	-23,5%	-462.465
Otras	2.599.968	11,79	2.660.740	11,89	2.362.512	10,34	-11,2%	-298.228
Total Contrib	22.045.943	100,00	22.372.940	100,00	22.856.062	100,00	2,2%	483.122
Total Subsid	22.434.577	100,00	22.658.108	100,00	22.809.420	100,00	0,7%	151.312



EPS Sanitas

Cuarto (4to) año consecutivo con el mayor crecimiento en mercado

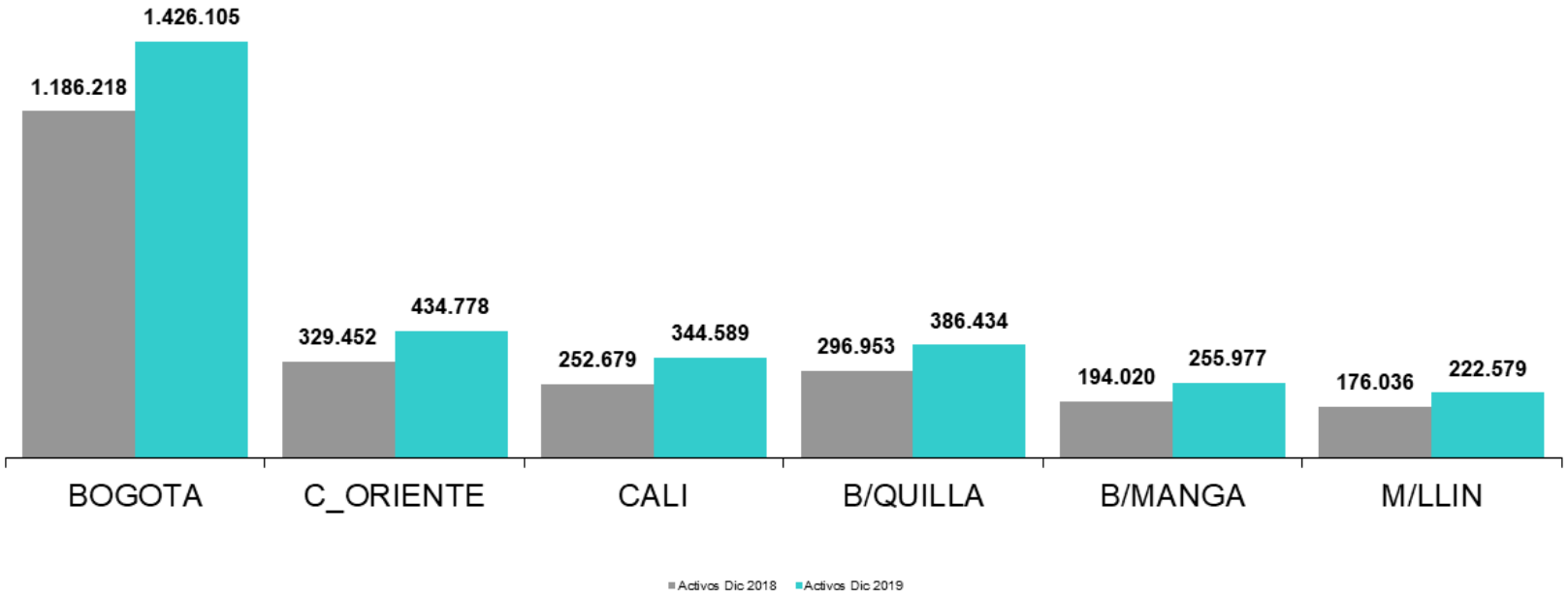
Afiliados

Al cierre del año 2019 EPS Sanitas creció en 635,104 afiliados activos en el POS y 41,424 afiliados para PREMIUM respecto al 2018

Número de Afiliados	Año 2018	Año 2019	% Crec
POS	2,435,358	3,070,462	**26%**
PAC	59,545	100,969	**70%**

Afiliados POS por regional

En el 2019 todas las regionales crecieron en población activa, siendo la regional Bogotá la de mayor representatividad y las Regionales Cali, Bucaramanga y Centro Oriente las de mayor crecimiento.



	Número de Afiliados	Crec. Activos 2019	% Crec. 2019	% Peso Crec.
Bogotá	239.887	20,22%	38%	
C. Oriente	105.326	31,97%	17%	
Cali	91.910	36,37%	14%	
Barranquilla	89.481	30,13%	14%	
Bucaramanga	61.957	31,93%	10%	
Medellín	46.543	26,44%	7%	
País	635.104	26,08%	100%	

3. Gestión de Servicio al afiliado

Canal Telefónico

Call center

En 2019 recibimos:

Línea Información General
4´513.327 llamadas

Línea de citas medicas
4.721.428 llamadas

Línea Plan Premium
636.557 llamadas

Total Llamadas
9´871.312

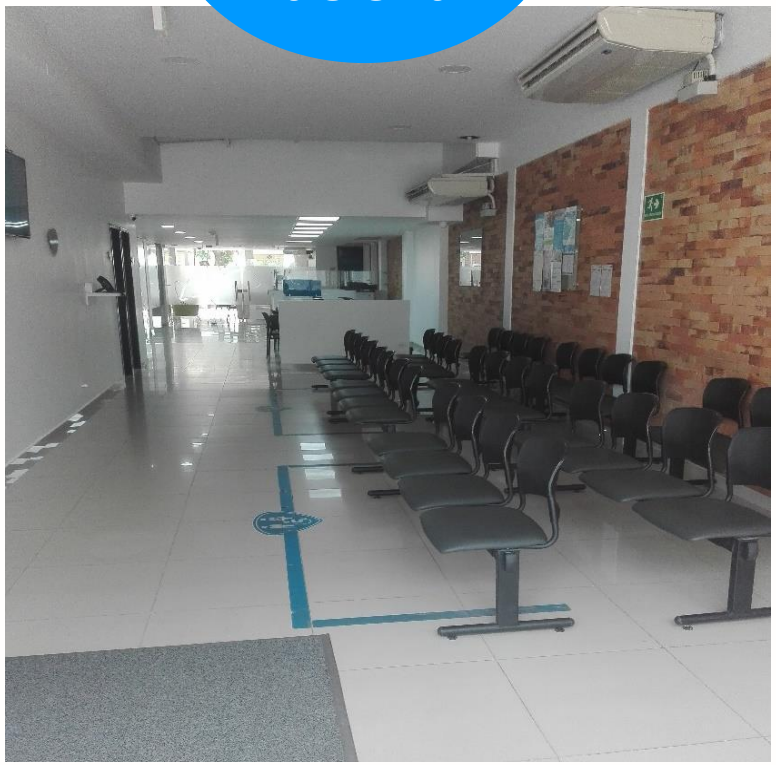
En 2019 logramos:

Evolucionar la forma de relacionarnos con el afiliado, a través del diseño y atención por IVR.

Canal presencial

Oficinas de Atención al Afiliado

73 Oficinas a nivel nacional

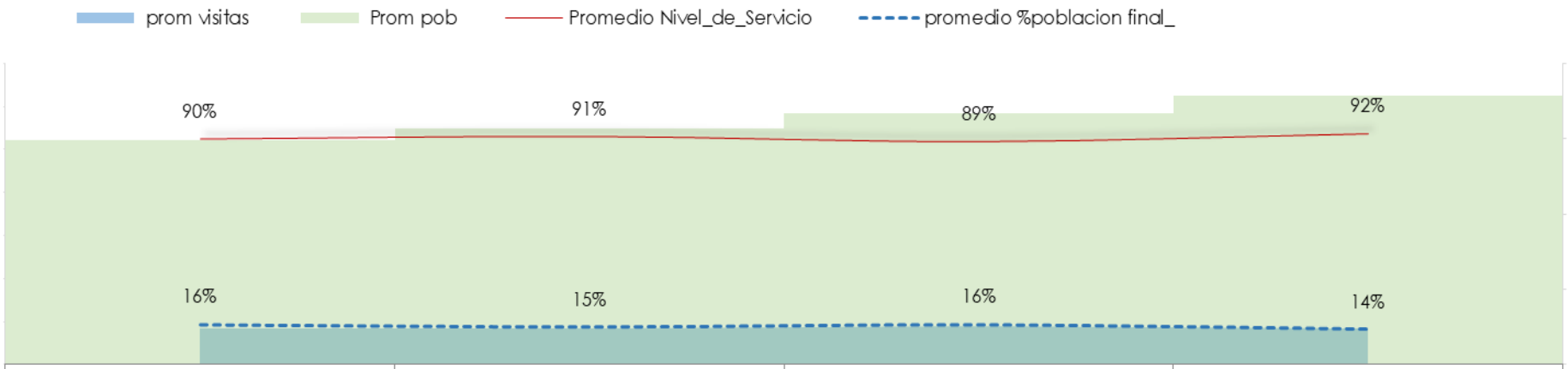


En 2019 logramos:

- Atender 5.047.574 Afiliados
- Ampliar la cobertura de oficinas en tres ciudades (Maicao, Fonseca y Acacias)
- Implementar el Sistema de administración de turnos en 8 Oficinas, obteniendo una cobertura del 97% y la implementación del modelo de servicio.

Canal presencial

Oficinas de Atención al Afiliado



	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
prom visitas	412.475	412.454	440.365	417.230
Prom pob	2.606.010	2.747.837	2.915.145	3.131.011
Promedio Nivel_de_Servicio	90%	91%	89%	92%
promedio %poblacion final_	16%	15%	16%	14%

Nivel de servicio: 90% visitas atendidas antes de 30 minutos
Vistas Vs. Población: 15%

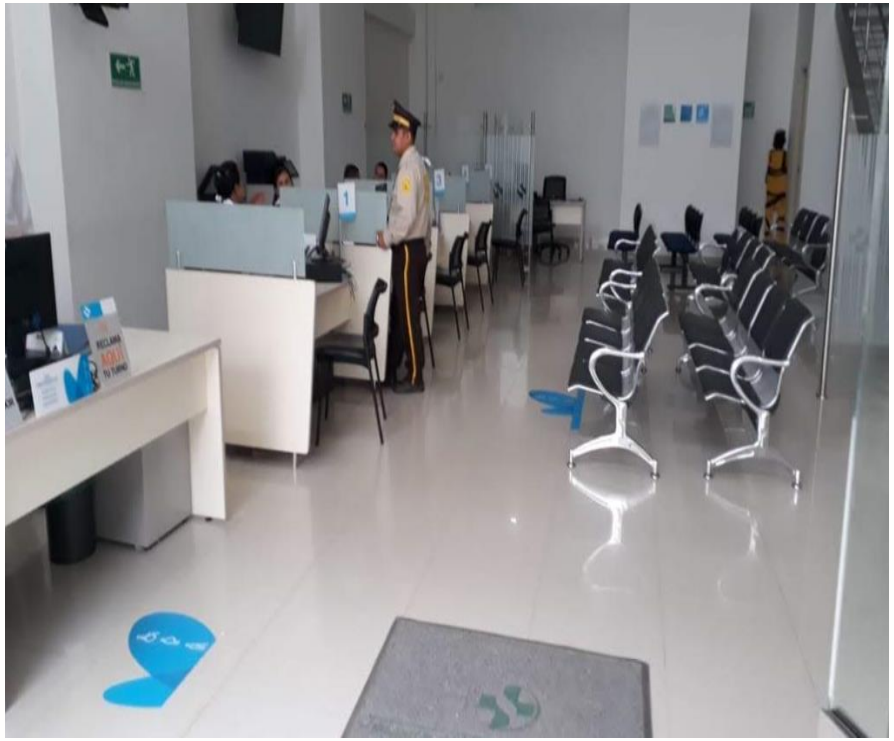
- El 90% de los afiliados fueron atendidos en las oficinas antes de 30 minutos
- En promedio el 15% de los afiliados visitaron las oficinas de atención al afiliado durante el 2019

Canal presencial

Oficinas de Atención al Afiliado

En 2019 logramos:

Realizar el traslado de 6 oficinas a sedes más amplias y modernas garantizando condiciones de accesibilidad, inclusión a población con discapacidad física y privacidad para la atención (Popayán, Tunja, Montería, Soledad, Piendamó, Barranquilla)



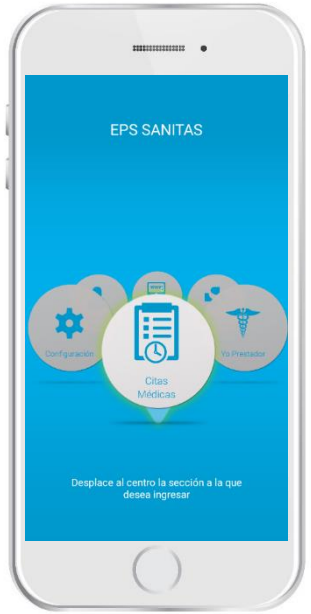
Canales Virtuales

Oficina Virtual

A cierre 2019:

Registros
2’240.180

Descargas App
108.366



Total transacciones 2019
2.348.546

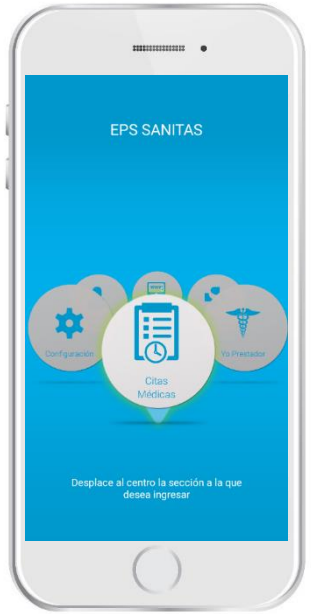
Canales Virtuales

Transacciones

En 2019 logramos:

Citas médicas
2’274.168

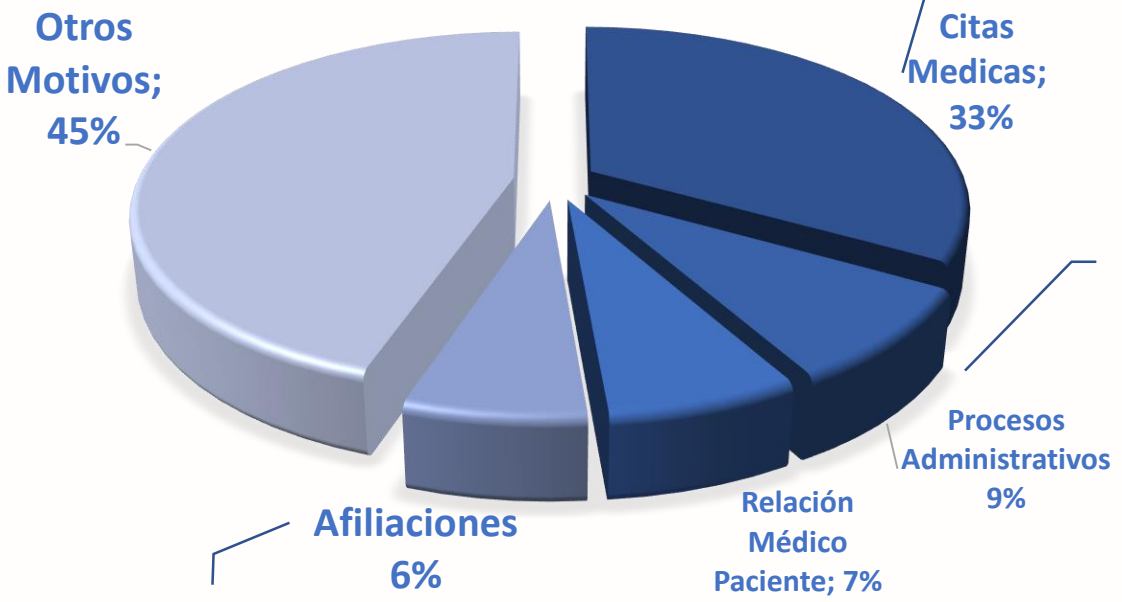
Autorizaciones
328.544



Total transacciones 2019
2.602.712

Tasa y Principales Motivos PQR Año 2019

Motivos PQR (Top 5)



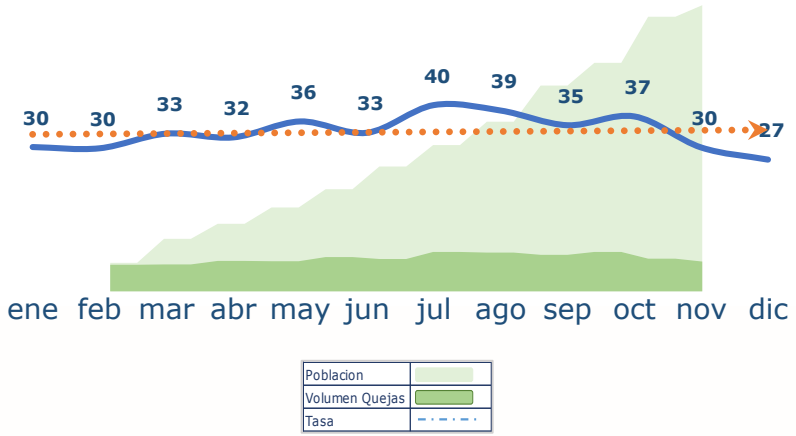
PQR referentes a oportunidad de citas, cancelaciones o cambio de direccionamiento de la red.

PQR Inherentes a acceso y canales de atención de red propia y externa.

PQR referentes a procesos de afiliación, traslado y movilidad.

PQR de actividades asistenciales, no atención de los prestadores de la red.

Tasa PQR (Top 5)



Logramos una disminución de 4 puntos en la tasa de PQR frente a la vigencia 2018.

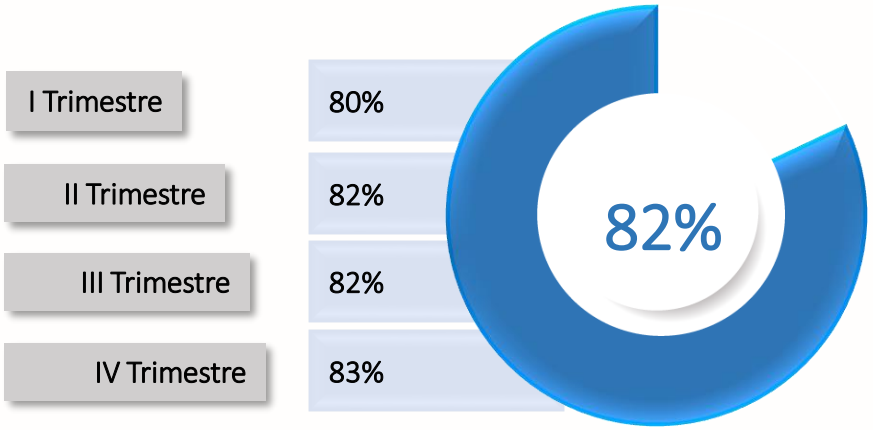
Emitimos respuestas oportunidad a las solicitudes de nuestros afiliados en el 93% del total de PQRS y continuamos trabajando para mejorar.

Dentro del ranking de PQR que emite la Superintendencia nacional de Salud, somos la 2ª EPS con menor cantidad de PQRD. (Comparativo con régimen y cantidad de afiliados).

Satisfacción

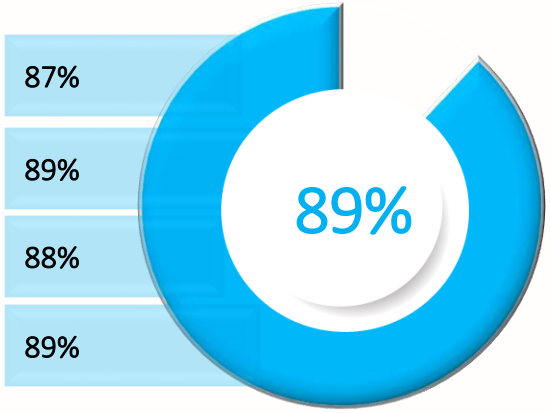
Encuestas de Satisfacción EPS Sanitas

Satisfacción General



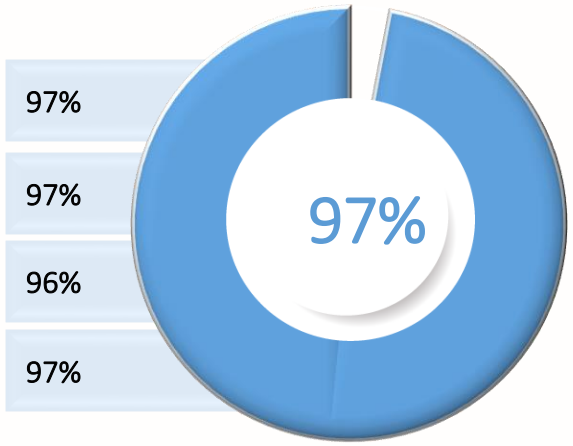
Gratificante reconocimiento de nuestros afiliados frente a la prestación de los servicios y el modelo de aseguramiento característico de nuestra entidad, situación que nos compromete a seguir trabajando en pro de su bienestar.

Recomendación



9 de cada 10 de nuestros afiliados nos recomendarían a sus familiares y amigos.

Cumplimiento de Expectativas



Indicador que evidencia la buena decisión de nuestros afiliados al elegirnos como su EPS.

¿En que trabajamos en el año 2019?

- Ajustar los modelos de servicio en nuestras oficinas de atención y canal telefónico para favorecer la experiencia del afiliado y el cumplimiento de indicadores de niveles de servicio.
- Capacitar y actualizar permanentemente a los colaboradores de los canales de atención al afiliado, con el ánimo de garantizar mayor resolutividad y oportunidad en la atención de sus necesidades.
- Lanzamiento del programa de humanización para fortalecer a colaboradores de servicio y del área medica en el SER.
- Fortalecer los canales no presenciales (Apertura de nuevos servicios y lanzamiento de portal de empleadores) garantizando, oportunidad, agilidad y autogestión.
- Recabar la voz de nuestros afiliados, con el ánimo de atender sus necesidades y dar cierre a las brechas de servicios.

Participación Ciudadana

Gestión Asociación de Usuarios

2018	2019
Afiliados	Afiliados
2385	4025

REUNIONES

Nacionales	Municipales
11	241

Se dio continuidad al fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana en salud incrementando los escenarios de escucha en las diferentes ciudades

Fuente: Informe de Gestión EPS Sanitas 2019

Participación Ciudadana

Gestión Asociación de Usuarios

Capacitación Afiliados

Afiliados	Asociación
4872	2

Control Social

IPS	Call Center
299	6

- En 2019 la Asociación de Usuarios Sanitas realizó elección de nueva junta directiva y presentaron rendición de cuentas a sus asociados respecto a la gestión adelantada.
- Aplicarón encuesta de satisfacción del servicio prestado por Droguerías Cruz Verde a través de correo electrónico.
- Los resultados fuerón socializados en las reuniones mensuales para implementación de planes de mejoramiento.
- Participarón del comité de ética de las IPS adscritas al grupo Keralty
- Se involucrarón en mesas de trabajo con el Ministerio de Salud y Protección Social
- Hicierón parte de las mesas de control social de la Superintendencia Nacional de Salud.

Participación Ciudadana

Semana de la Cultura de la Seguridad Social - 2019

En abril de 2019 EPS Sanitas en alianza con el Ministerio de Salud y Protección Social, se desarrollaron actividades lúdicas y educativas encaminadas a fortalecer la cultura de la seguridad social en el sistema de salud, involucrando el personal administrativo, profesionales en salud, afiliados de EPS y el Ministro de Salud Juan Pablo Uribe Restrepo.

La semana busca generar sentido de corresponsabilidad en los ciudadanos para ejercer solidaridad y trabajar por la sostenibilidad del sistema, brindando información clara, concisa y pedagógica sobre cómo el mismo acompaña el curso de vida de los Colombianos

Participación Ciudadana

Actividades Intersectoriales

Proyectos diseñados para afiliados de grupos de riesgo que se encuentran vivenciando una patología que altera su cotidianidad familiar, laboral y social, que permitan resignificar su proyecto de vida a través del desarrollo de actividades de cooperación intersectorial.

1) Luzca bien siéntase mejor: En el 2019 se dio continuidad al programa como herramienta de fortalecimiento de autoestima en pacientes en tratamiento oncológico en las ciudades de Cali, Bucaramanga, Medellín, Ibagué, Pereira, Cartagena y Barranquilla.
88 mujeres participaron en talleres de IPS y 16 de ámbito domiciliario

2) Colores de esperanza: En marzo de 2019 inició al taller "Colores de esperanza" espacio de capacitación de pintura al óleo, dirigido a pacientes del programa de salud mental de EPS Sanitas de la clínica Campo Abierto.
20 pacientes lograron resultados favorables para el tratamiento y reconocimiento de Secretaria de Salud de Bogotá

3) Sembrando sueños: Proyecto de acompañamiento en rehabilitación funcional de pacientes del programa de salud mental, la huerta fue trasplantada en Clínica Campo Abierto.
25 pacientes trabajaron activamente con el apoyo de Jardín Botánico José Celestino Mutis de Bogotá

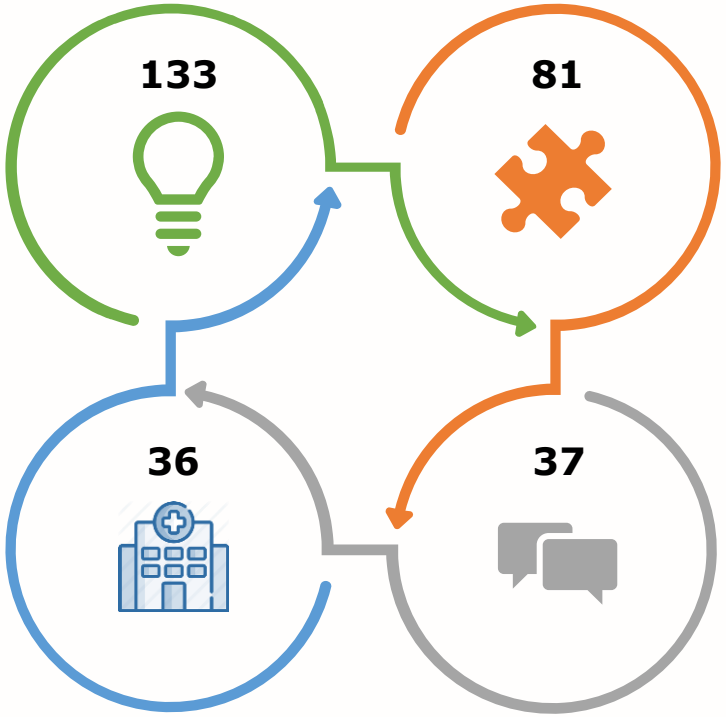
Comunicaciones

Campañas de comunicación afiliados

Se fortaleció la entrega de información a nuestros afiliados del Plan de Beneficios de Salud y Plan de Atención Complementario, las cuales se realizaron a través de campañas de mailing, afiches, volantes y pendones.

Comunicaciones informa-educativas y normativas
Información actualizada en el acceso al servicio.

Red de Atención
Novedades presentadas en la Red de atención a nivel ncional



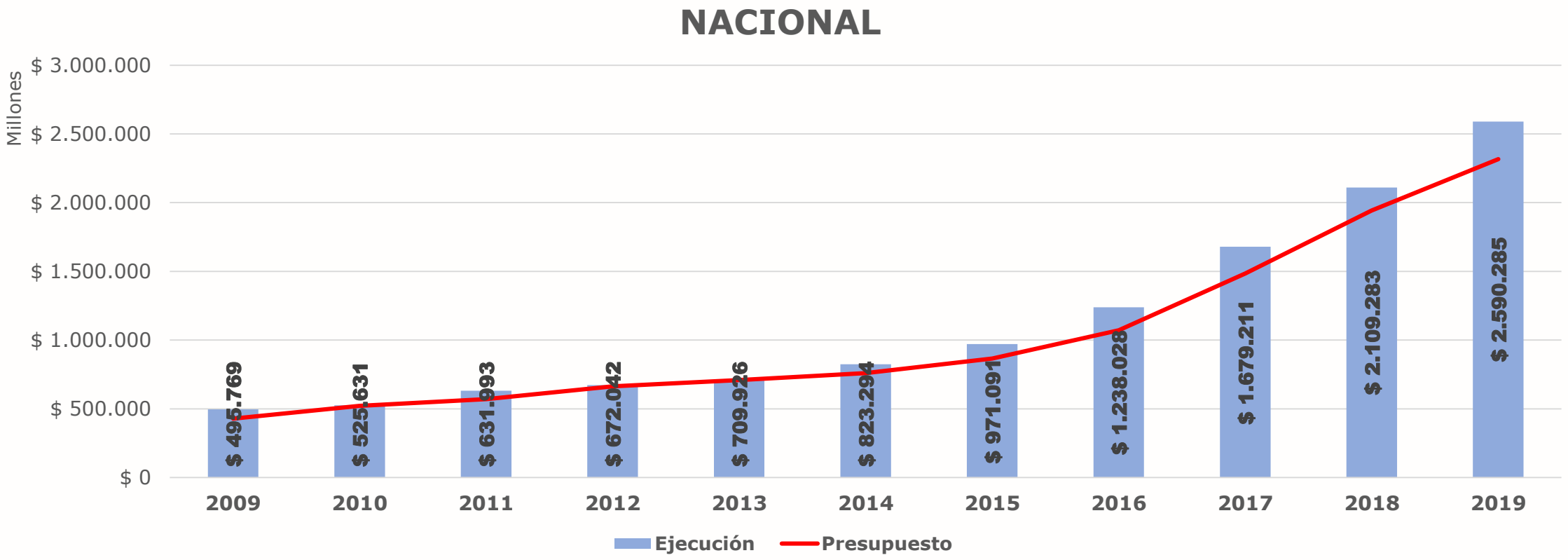
Campañas de salud
Presentes en las diferentes etapas de ciclo de vida, promoviendo el autocuidado,

Campañas memorables
Desde el momento de su afiliación, orientamos a nuestros afiliados en el modelo de atención.

4. Resultados en Salud

Enfoques de las líneas de gestión

Inversión en Gestión del Riesgo en Salud

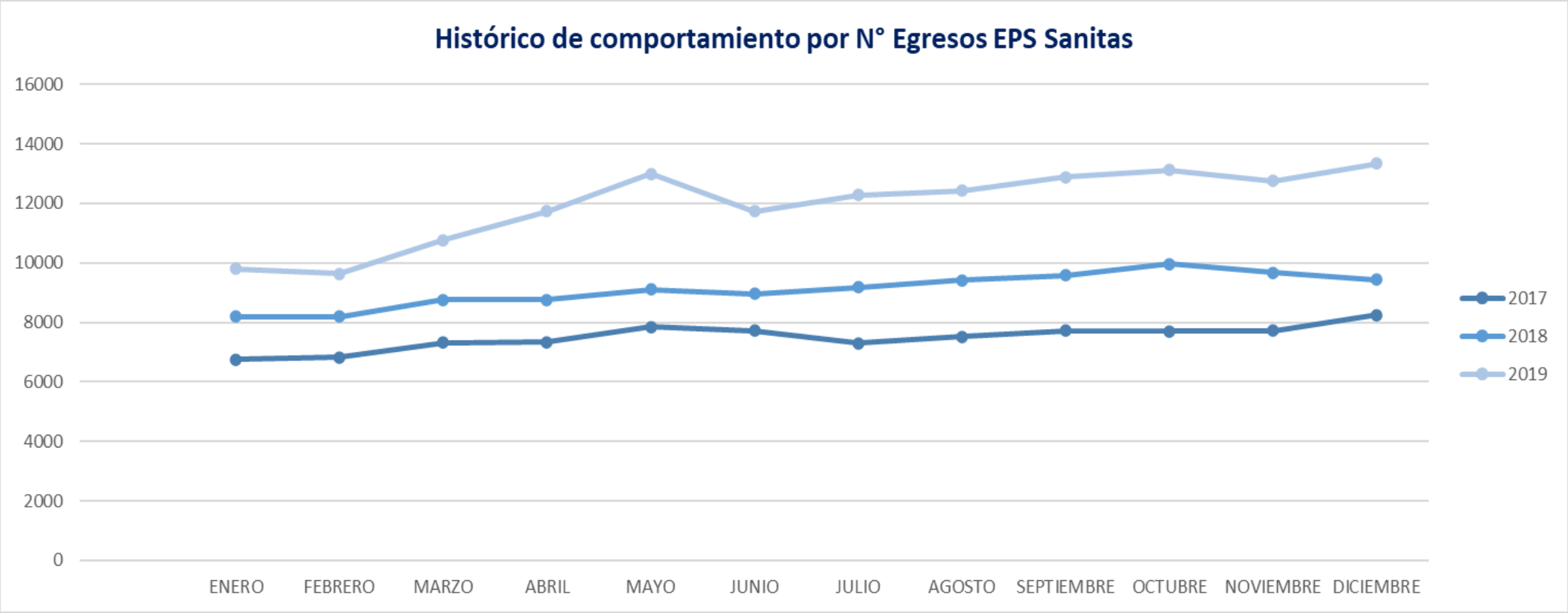


Variación del 22,8% 2018-2019

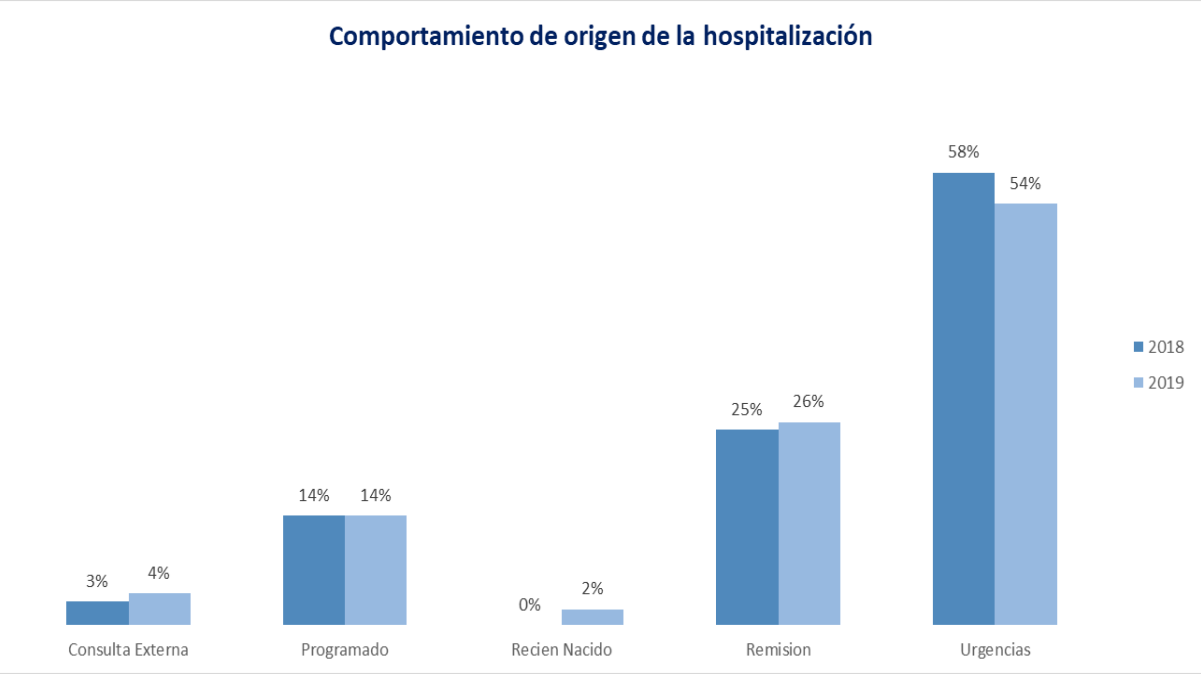
Distribución Gestión del Riesgo en Salud

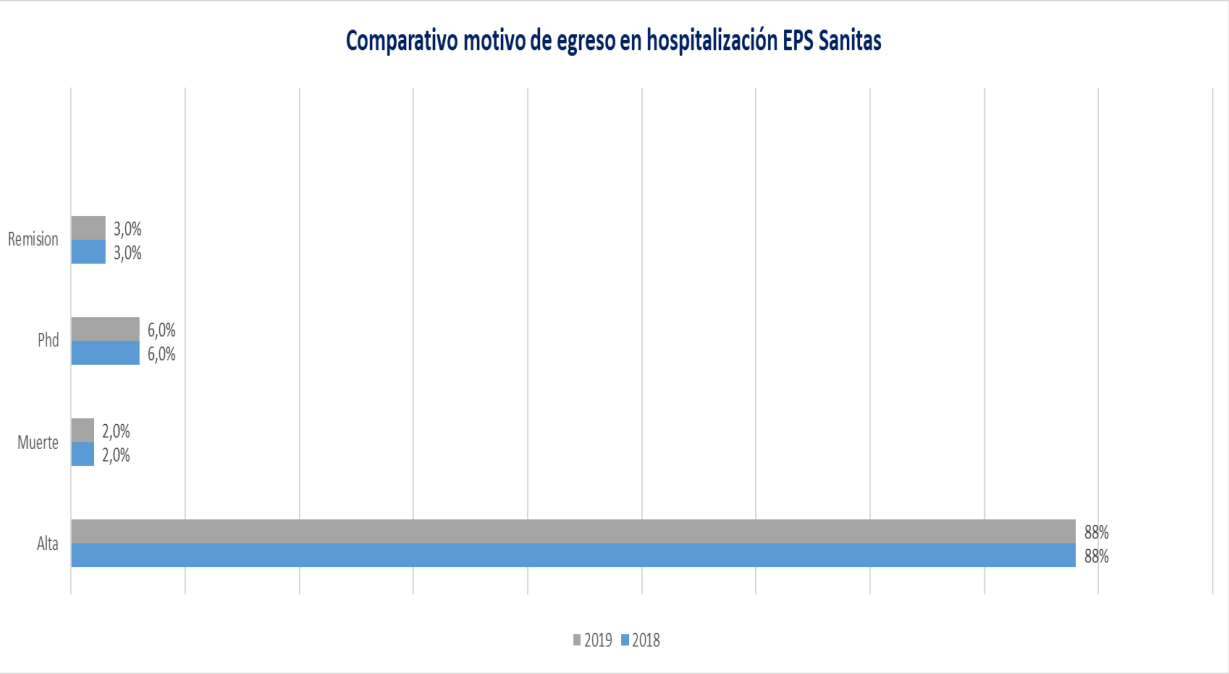
Honorario	Ejecución	Costo por Usuario
SERVICIOS HOSPITALARIOS	$873.879.892.481	$ 26.617
MEDICAMENTOS	$512.480.571.537	$ 15.610
SERVICIOS DE CIRUGIAS AMBULATORIAS	$382.914.397.839	$ 11.663
HONORARIOS MEDICOS	$374.231.678.653	$ 11.399
INCAPACIDADES	$138.551.133.327	$ 4.220
SERVICIOS DE URGENCIAS	$129.067.541.742	$ 3.931
LABORATORIOS CLINICOS	$122.442.898.583	$ 3.729
LABORATORIOS RADIOLOGICOS	$114.243.898.750	$ 3.480
P Y P	$97.044.126.452	$ 2.956
HONORARIOS ODONTOLOGICOS	$44.390.286.759	$ 1.352
AMBULANCIAS	$27.272.448.351	$ 831
RECOBRO DE MEDICAMENTOS	$10.320.078.376	$ 314
SUMINISTROS OFTALMOLOGICOS	$1.222.059.568	$ 37
RECOBROS REGIMEN SUBSIDIADO	-$343.364.028	-$ 10
RECOBROS POR ATEP	-$1.277.071.572	-$ 39
CUENTA DE ALTO COSTO	-$1.997.610.959	-$ 61
RECOBROS TUTELAS POR SERV. Y MEDIC. HOSPITALARIOS NO POS	-$234.157.700.242	-$ 7.132
Total general	**$2.590.285.265.617**	**$ 78.897**

Comportamiento hospitalario



Comportamiento hospitalario





Atención Primaria en Salud

Infraestructura Propia

18
ciudades

72,547 m²
área construida

37
Centros médicos de atención primaria

10
Centros médicos nuevos (nueva oferta)

6
Centros médicos de especialistas

3
Centros médicos traslado y ampliación

3
Unidades de urgencias

965
Consultorios

Experiencia del Servicio

98,5%
Satisfacción global

82%
Atenciones en urgencias se resolvieron antes de 2:30h

93,1%
Personas atendidas que acudieron a urgencias fue resuelta en baja complejidad

Experiencia del Servicio

93,6%
Atenciones fueron resueltas en la red de atención primaria

89%
Motivos de consulta ambulatoria fueron resueltos por medicina general

Experiencia del Servicio

9.314.684
Consultas ambulatorias

↑ 31%

2,065.124
Consultas especializadas

↑ 35%

473,489
Consultas urgencias

Resultados en Salud

2.296.411

Personas en la ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud

36%

5.378.586

Actividades de PEDT

Resultados en Salud

+ 1 millón

Dosis de vacunas

+215 mil

Usuarios accedieron a métodos
de planificación familiar

105%

Resultados en Salud

328.780

Mujeres accedieron al programa de detección temprana del cáncer de cérvix y mama

+200 mil

Personas fueron captadas en programas especiales a través de inducción a la demanda

Resultados en Salud

174 mil

Personas se beneficiaron del programa de salud mental

128%

13,6 (2018)
10.7 (2019)

Disminución del promedio de días de estancia por evento hospitalario Salud Mental

Resultados en Salud

2.7%

de reducción en costos por evento hospitalario de Salud Mental

+303 mil

Consultas por los Profesionales del programa de salud mental (Psicología, psiquiatría, trabajo social)

Programas de Salud EPS Sanitas

Promoción y mantenimiento de la salud

Atención en salud específica por grupo de riesgo/ evento

Valoración integral/ identificación de alteraciones

Protección específica

Educación para la salud

Diagnóstico

Tratamiento

Rehabilitación

Cuidados Paliativos

PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD
Programa de Salud Materno perinatal (Control Prenatal)
Programa de Salud Infantil y del Adolescente
Programa de Vacunación
Programa de Planificación Familiar
Ruta integral de atención para el joven y el adulto
Programa Adulto Mayor

PROCESOS TRANSVERSALES MODELO
Coordinación de la Central de Demanda Inducida
Rutas Integrales de Atención en Salud
Gestión del Aseguramiento
Gestión en Educación Terapéutica
Caracterización Poblacional
Salud Pública - SIVIGILA
Unidad de Epidemiología

GESTIÓN DE GRUPOS DE RIESGO Y EVENTOS ESPECÍFICOS
Programa de Diabetes
Programa de Falla Cardiaca
Programa de Hipertensión Pulmonar
Programa de Enfermedad Renal Crónica Cuenta de alto costo renal
Programa de Obesidad
Programa de Anticoagulación
Programa de Hipertensión Arterial
Programas de Patología Respiratoria Crónica (EPOC – Asma – Oxigeno – SAHOS – Salas ERA)
Programa de Salud Mental
Cáncer
Enfermedades Huérfanas
Hemofilia y trastornos de la coagulación
Artritis Reumatoide
Cuidados Paliativos
Esclerosis Múltiple
Enfermedades Transmisibles: VIH – Hepatitis B – Hepatitis C
Enfermedades Transmitidas por Vectores

Mantenimiento de la salud

Salud Materno Infantil

1. Controlamos y finalizamos con éxito más de 25.000 gestaciones.

2. Atendimos en promedio 2.000 partos mensuales a nivel nacional.

3. Al 95% de las pacientes que ingresaron al programa se les realizo examen para detección temprana de Virus de Inmunodeficiencia Humana

4. La cobertura del control prenatal subió del 84% al 93%.

5. Los resultados de tasa de ingreso a UCI neonatal y prematurez cerraron el año por debajo de la meta trazada por EPS Sanitas.

6. Implementación de la estrategia de prevención contra el suicidio “Como te cuido”, beneficiando a 600 gestantes de octubre a diciembre

Mantenimiento de la salud

Salud Infantil

Vacunación

Cobertura del 94% por aplicación de biológicos (Pentavalente a los 6 meses, Triple Viral al año y a los 5 años)

Trastornos del neurodesarrollo

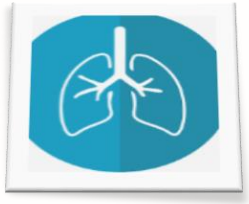
Se realizó la implementación de la ruta de evaluación de niño con trastornos del neurodesarrollo, cubriendo de manera integral 497 niños

Pico Respiratorio

En las salas de Enfermedad Respiratoria Aguda (ERA) de Bogotá controlamos y evitamos la hospitalización de mas de 13.000 niños, disminuyendo un 4% la tasa de hospitalización por ERA en menores de 5 años

Gestión de Cohortes Clínicas

EPOC



1.La tasa de hospitalización disminuyo de 4.3 a 4.1 manteniéndose por debajo de la meta

2.Se educaron en el manejo de su patología a 1423 usuarios a nivel nacional.

Hipertensión Arterial

1. **89.618** nuevos usuarios diagnósticados con HTA
2. **84.2%** controlados en el total de la población diagnosticada.

Diabetes

1. Se diagnosticaron 30.683 nuevos usuarios

2. Se controlo el 38% del total de la población diagnosticada

3. Se implementaron 2 unidades de práctica integrada en Cali y Bogota, cubriendo 6000 usuarios y alcanzando un control del 50%

Enfermedad Renal Crónica

1.Tamizaje del 73% de la población con factores de riesgo

2. **23.500** nuevos usuarios diagnosticados.

3. Tasa de ingreso a diálisis por debajo de la nacional.

Campañas de Salud

Se desarrollaron **35 campañas** de educación, tamizaje y prevención de diferentes riesgos en salud desde la primera infancia hasta la vejez.

+10 millones

De correos electrónicos de notificación sobre las campañas de salud enviados durante el año 2019

+100 campañas

De educación en diferentes temas relacionados con salud, en las salas de espera de los Centros Médicos de Atención Primaria

Cohortes

VIH

INDICADOR	ESTANDAR	2017	2018	2019
Prevalencia VIH/SIDA	0.19% prevalencia CAC 2018 / 0.48% prevalencia esperada MINSALUD	0.23	0.26	0.28
Cobertura del programa de atención integral para VIH/SIDA	> 95%	95%	95%	95%
% Pacientes en Estadio 1 y 2 al momento del diagnóstico (incidentes)	> 70%	61,4%	69,7%	72,3%
% Pacientes en Estadio 3 al momento del diagnóstico (incidentes)	< 10%	36,7%	29,3%	27,7%
% de mujeres gestantes infectadas por el VIH, que han recibido TAR preventivo	> 95%	100%	100%	100%
Transmisión materno infantil de VIH	< 2%	0%	0%	0%
% Pacientes con control virologico (<50 copias) a los 6 meses de inicio de tratamiento antirretroviral	> 70%	86,17%	84,70%	85,12%

- Durante el año 2019 se presento un aumento de la prevalencia del 0.26 a 0.28 por 100 usuarios afiliados, resultado del aumento en la tamizaje de población general, así como, del traslado de pacientes de otros aseguradores.
- En el año 2019 el diagnostico en estadio 3 tuvo una disminución del 5,77%, así mismo se presento un aumento en el diagnostico temprano del 3,6% en relación a lo presentado en el 2018.
- El programa mantiene una cobertura del 95% de la población afectada a nivel nacional.
- Se mantuvo durante el 2019 el seguimiento y la entrega de TARV de todas las gestantes con VIH lo queha permitido no presentar transmisión vertical materno infantil de la enfermedad.
- El control virológico en la cohorte fue del 85,12% medio punto porcentual más que el año inmediatamente anterior.

Tuberculosis

INDICADOR	2016	2017	2018	2019
Número de pacientes	148	271	312	**570**
% Tamización para VIH	72%	92%	97%	**91,2**
% de Terminación/Curación	68%	91%	96%	**80%**
Letalidad	0,03	0,03	0,04	**0.06**
Mortalidad	0,28	0,41	0,56	**1.09**
Tasa de Hospitalización*100000 afiliados	0,419	0,29	0,29	**0.32**
No de pacientes hospitalizados	62	78	91	**184**
No de pacientes fallecidos	4	7	11	**35**

Se presento un incremento de 258 pacientes con diagnóstico de Tuberculosis en el año 2019, llegando a un total de 570 pacientes.

Hay un descenso en los pacientes que terminaron el tratamiento debido a problemas de adherencia y mortalidad.

La letalidad por esta patología fue muy baja cercana al 0%. El tamizaje de VIH en los pacientes con tuberculosis fue del 94,5%.

Cohortes

Hemofilia y otras Coagulopatias

Durante al año 2019 se presenta un aumento la cohorte pasando de 348 pacientes en el año 2018 a 548 pacientes en diciembre de 2019,.

En los meses de febrero y marzo 2019 a los pacientes de la ciudad de Bogotá se logró realizar la consulta interdisciplinaria al total de los pacientes hemofílicos en profilaxis.

En Agosto de 2019 comenzó la atención de los pacientes en Bogotá por parte de Medicarte.

Se presentó un aumento de la tasa de sangrado en el mes de agosto y septiembre pasando de 5 sangrados mes a 22 sangrados mes por lo cual se implementó con el prestador que los cuadros de sangrado se documentaran con la toma de ecografía, en los últimos meses de 2019 los eventos de sangrado fue de 11 promedio mes.
Se redujo la proporción de pacientes hospitalizados con la atención domiciliaria de casos prioritarios.

REGIONAL	BARRANQUILLA	BOGOTA DC	BUCARAMANGA	CALI	CENTRO ORIENTE	MEDELLIN	Total general
ENFERMEDAD VON WILLEBRAND (VW)	7	147	17	20	7	27	**225**
HEMOFILIA A (HA)	12	86	17	15	9	10	**149**
PORTADORA HA	1	37	2	4	1	2	**47**
HEMOFILIA B (HB)	4	22	6	4	3	4	**43**
PORTADORA HB		16	1	3	1	2	**23**
DÉFICIT DE FXI	1	10			2		**13**
COAGULOPATIA EN ESTUDIO		7	3		2		**12**
DÉFICIT DE FIBRINOGENO		5	2			1	**8**
DÉFICIT DE FVII		2	1	3	2		**8**
OTRAS DEFICIENCIAS		5	1				**6**
HEMOFILIA A ADQUIRIDA		3					**3**
DEFICIT DE COAGULACIÓN NO ESP		1				1	**2**
DÉFICIT DE FV Y VIII		2					**2**
DÉFICIT DE FXIII	1		1				**2**
DÉFICIT DE FV		1					**1**
DÉFICIT DE FX						1	**1**
DÉFICIT DE FXII						1	**1**
FIBRINOLISIS						1	**1**
HA + VW		1					**1**
TOTAL	**26**	**345**	**51**	**49**	**27**	**50**	**548**

Cohortes

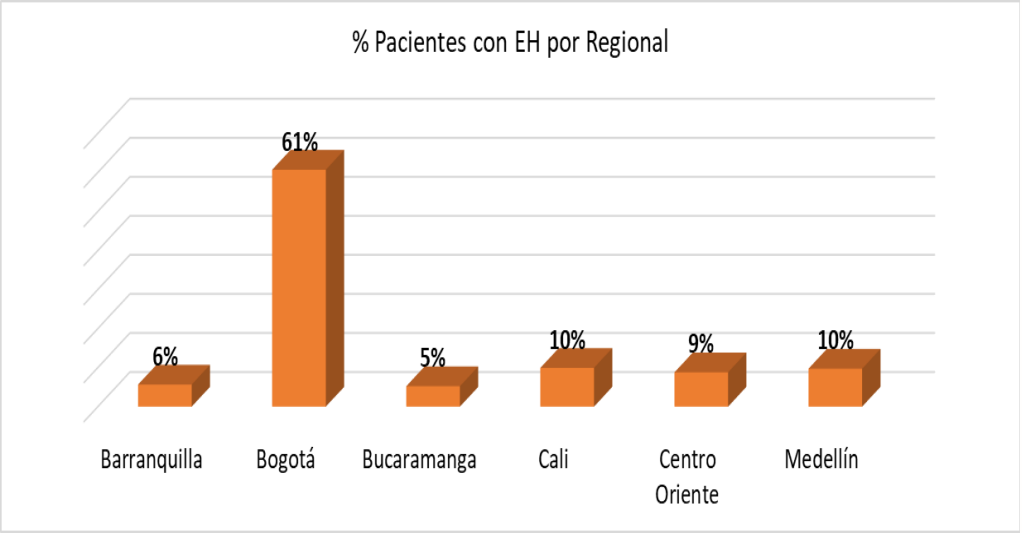
Enfermedades Huérfanas - EH

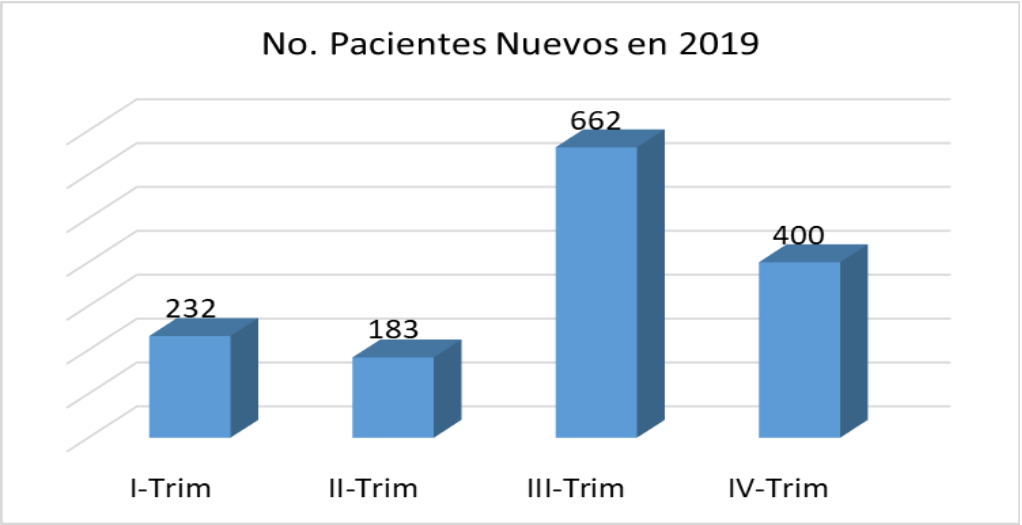
Total de pacientes con diagnóstico confirmado de enfermedades Huérfanas en 2019: 3960 pacientes.
PREVALENCIA EPS SANITAS: 124.22*100.000 afiliados

*Prevalencia de Enfermedades Huérfanas para el país 2019: 29.4 *100.000 habitantes*

10 PATOLOGIAS PREVALENTES	No. Pacientes	%
Esclerosis Multiple	605	15%
Miastenia grave	177	4%
Cirrosis biliar primaria	167	4%
Displasia broncopulmonar	163	4%
Enfermedad de Devic	136	3%
Hepatitis cronica autoinmune	120	3%
Sindrome de Guillain-Barre	109	3%
Microtia	104	3%
Acromegalia	96	2%
Esclerosis sistemica cutanea limitada	91	2%

405 patologías identificadas de 2190 para el país de acuerdo a la resolución 5265 del 2018
193 patologías tienen solo 1 paciente





Fuente: Cohorte de EH a diciembre 2019

- Existe un proceso de validación de acuerdo a MinSalud para ingreso a la cohorte de enfermedades Huérfanas
- El programa de Esclerosis Múltiple en el Hospital Universitario Nacional de Colombia atiende a los casos de la Regional Bogotá
- Se intensifico el reporte de los pacientes en el SIVIGILA

Cohortes

Artritis Reumatoide

Número de pacientes con diagnóstico confirmado de Artritis Reumatoide por regional

REGIONAL	NÚMERO DE PACIENTES
BOGOTÁ	3659
CALI	857
MEDELLÍN	588
CENTRO ORIENTE	464
BUCARAMANGA	432
BARRANQUILLA	352
COHORTE TOTAL	6352

Crecimiento de la cohorte en el año 14.4%

Se inició programa de optimización de terapia biotecnológica
Con un ingreso al proceso de 122 pacientes para enero 2020
Con el fin de impactar costo en salud y sostenibilidad financiera

Resultados en salud:
Pacientes con artritis reumatoide en remisión DAS 28 <2,6
Meta 90%

REGIONAL	PACIENTES EN REMISIÓN	%
BOGOTÁ	1783	48,7%
CALI	280	32,7%
MEDELLÍN	314	53,4%
CENTRO ORIENTE	145	31,3%
BUCARAMANGA	234	54,2%
BARRANQUILLA	134	38,1%
COHORTE TOTAL	2890	45,5%

Uso de Biológico en la Cohorte

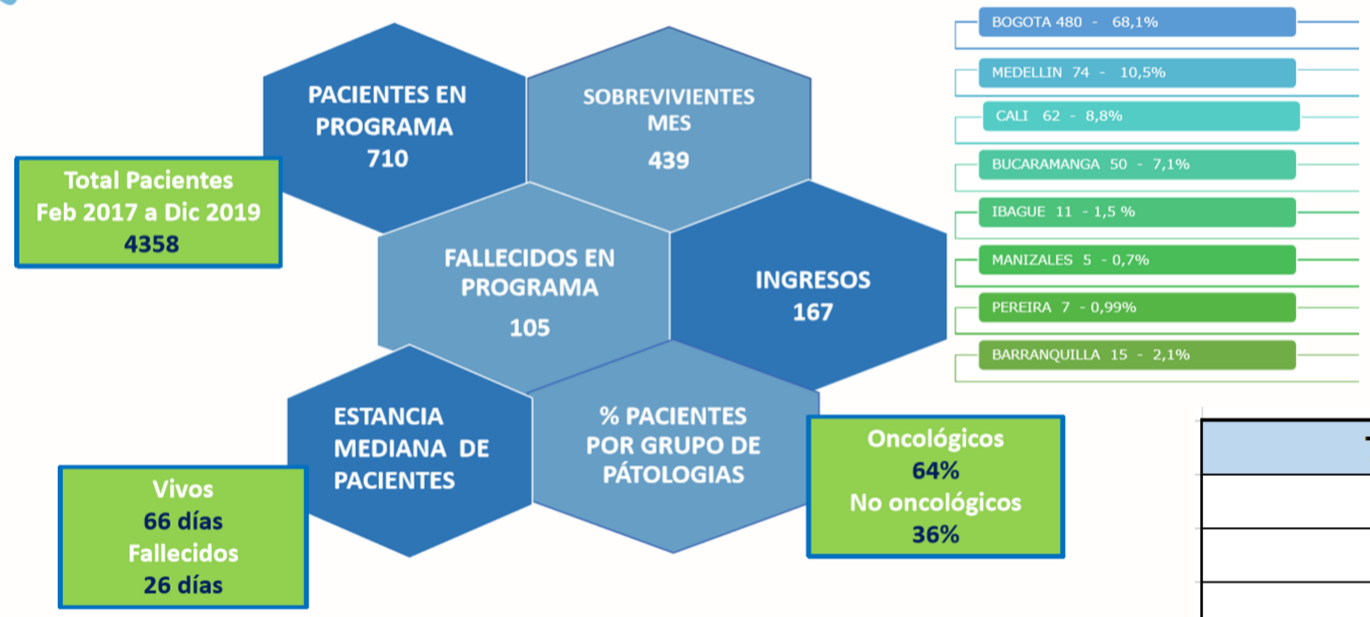
CON PREPAGADA				EXCLUSIVO EPS				
REGIONAL	SI	Total	% Regional	REGIONAL	SI	Total	% Regional	Variación
BARRANQUILLA	93	352	26,4%	BARRANQUILLA	92	352	26,1%	-0,3%
BOGOTA	1.231	3.659	33,6%	BOGOTA	783	3.659	21,4%	-12,2%
BUCARAMANGA	62	432	14,4%	BUCARAMANGA	60	432	13,9%	-0,5%
CALI	227	857	26,5%	CALI	223	857	26,0%	-0,5%
CENTRO ORIENTE	114	464	24,6%	CENTRO ORIENTE	110	464	23,7%	-0,9%
MEDELLIN	124	588	21,1%	MEDELLIN	116	588	19,7%	-1,4%
Total	1.851	6.352	29,1%	Total	1.384	6.352	21,8%	-7,4%

Se reorganizó el equipo de reumatología Bogotá con ingreso de nuevos profesionales con los cuales se reiniciaron las juntas médicas y el apoyo a las regionales con reumatólogo viajero. Se capacitaron 170 médicos generales en el país en algoritmo de enfoque de dolor articular.

FUENTE: Base programa Artritis Reumatoide

Cuidado Paliativo Programa Contigo

Programa CONTIGO EPS Sanitas Diciembre 2019



Programa Contigo EPS Sanitas Coordinadora Medica Nacional de Cuidados Paliativos Analhi Palomino - anpalomino@epssanitas.com - 2020

Total pacientes EPS	Pacientes	T.Crecimiento
2017	1170	
2018	1605	37%
2019	2240	**40%**

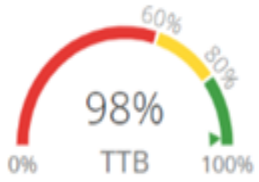
Indicador	Meta	Linea Base	mar-19	jul-19	dic-19
Pacientes con control del dolor ESAS <4	80%		81,70%	82,70%	88,6%
Pacientes con sensación de Bienestar ESAS <4		54,60%	65,50%	61,10%	80%
Satisfaccion General con el Programa	95%		97,30%	98,60%	98%
Calidad de Vida (escala 0 a 5)	3,5		3,65%	3,70%	3,8

Cuidado Paliativo Programa Contigo

Satisfacción general programa

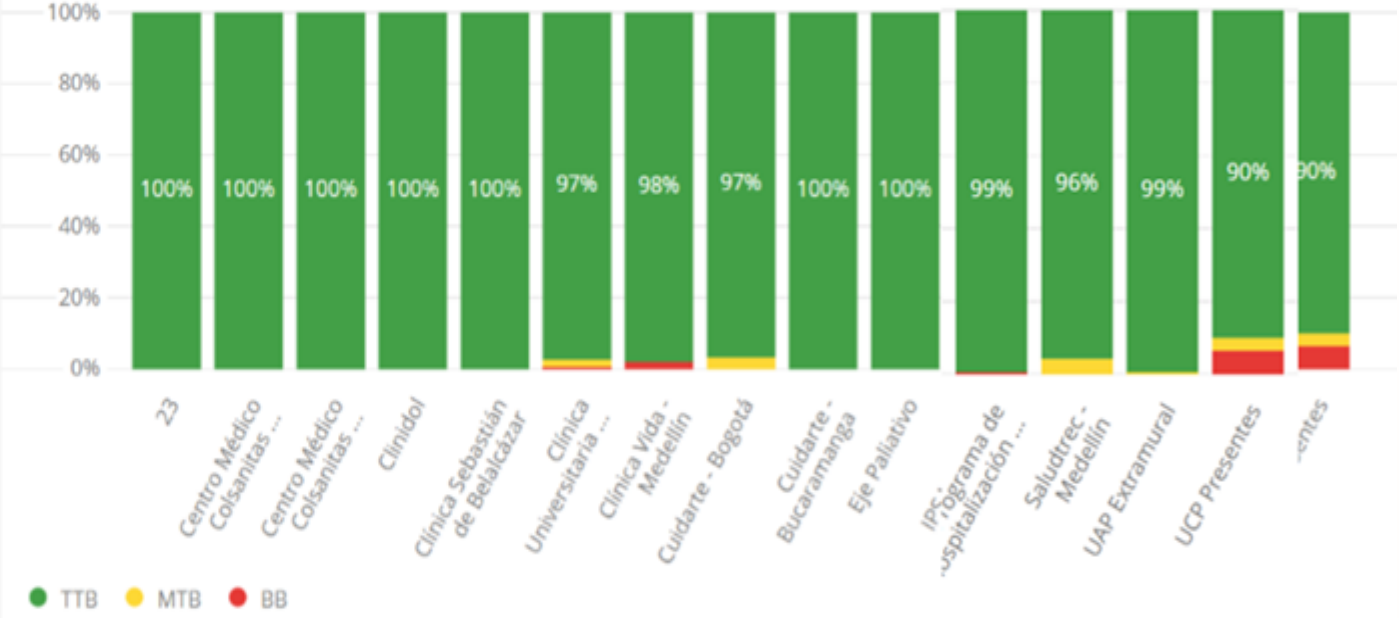
Satisfacción General Programa

1,211 Responses

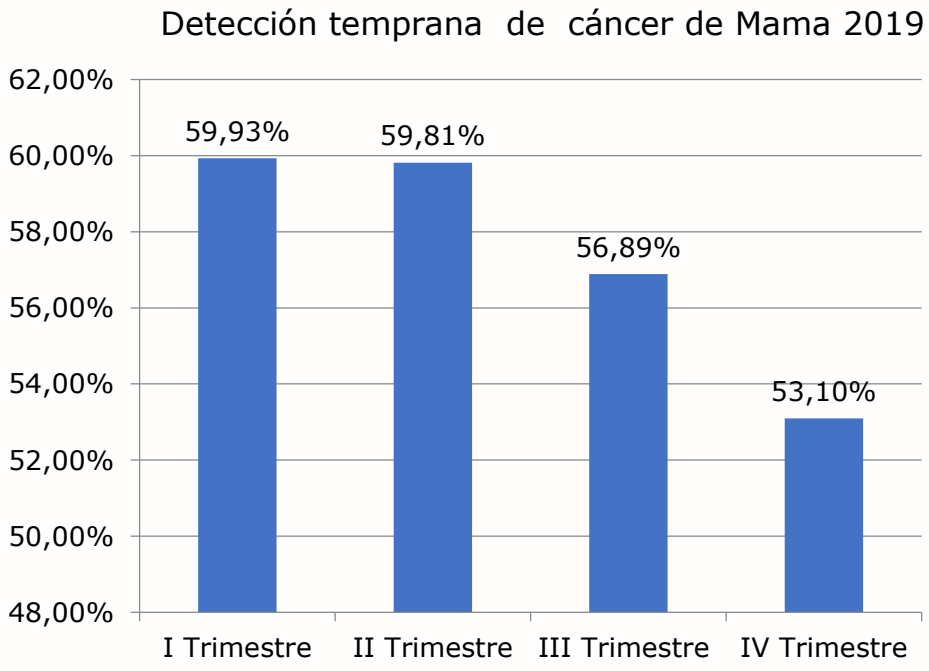


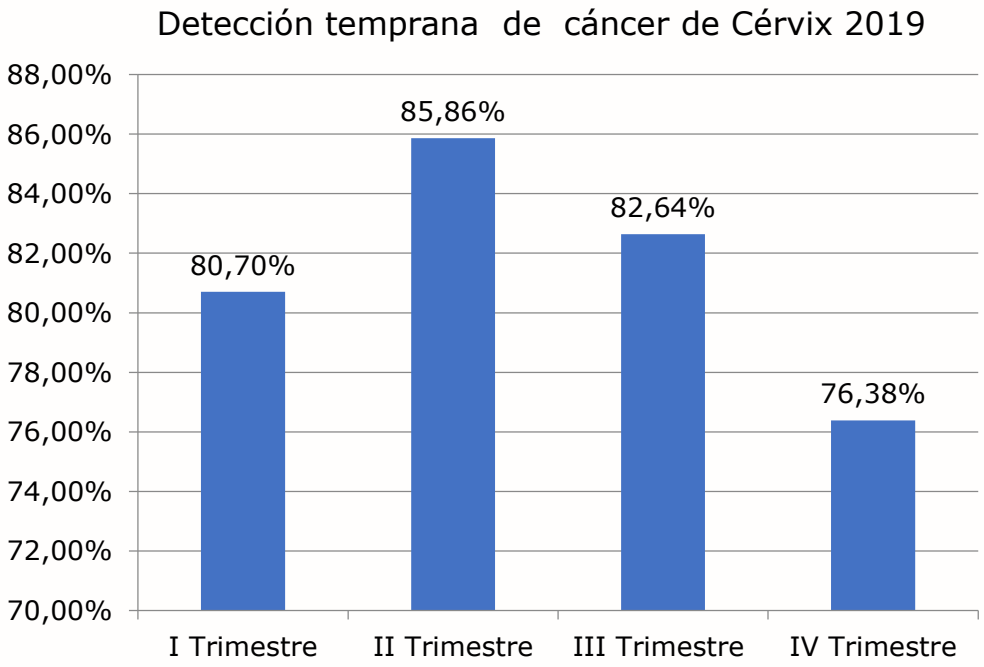
Satisfacción General Programa - Promedio 1,211 Responses

Satisfacción general / Sedes 1,211 Responses



Cáncer

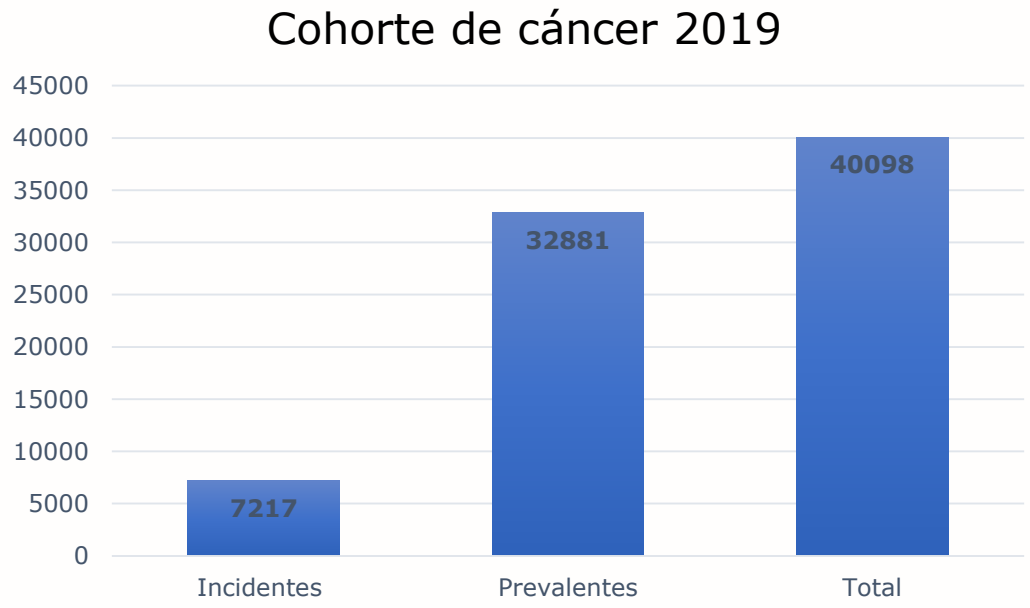

Detección temprana de cáncer de Mama 2019
62,00%
60,00%
58,00%
56,00%
54,00%
52,00%
50,00%
48,00%
59,93%
59,81%
56,89%
53,10%
I Trimestre
II Trimestre
III Trimestre
IV Trimestre

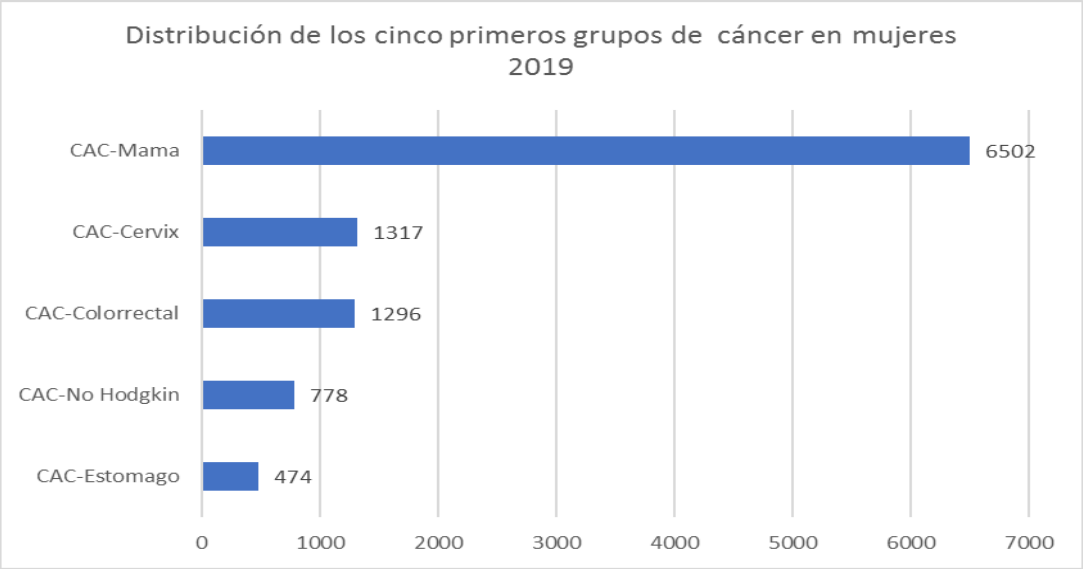

Detección temprana de cáncer de Cérvix 2019
88,00%
86,00%
84,00%
82,00%
80,00%
78,00%
76,00%
74,00%
72,00%
70,00%
80,70%
85,86%
82,64%
76,38%
I Trimestre
II Trimestre
III Trimestre
IV Trimestre

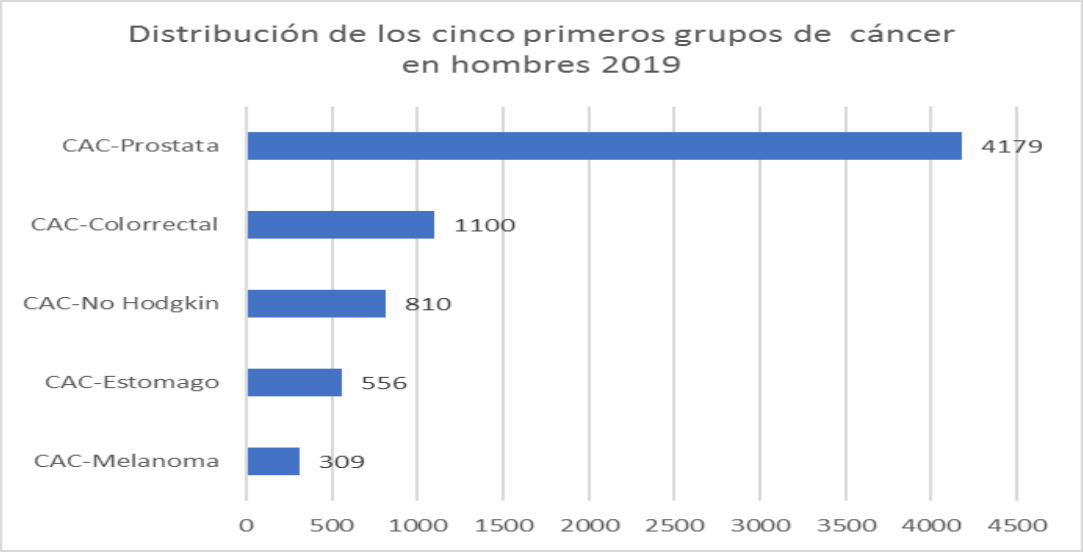
Cohortes

Cáncer

Cohorte de Pacientes con DX Cáncer: Enero a Diciembre 2019





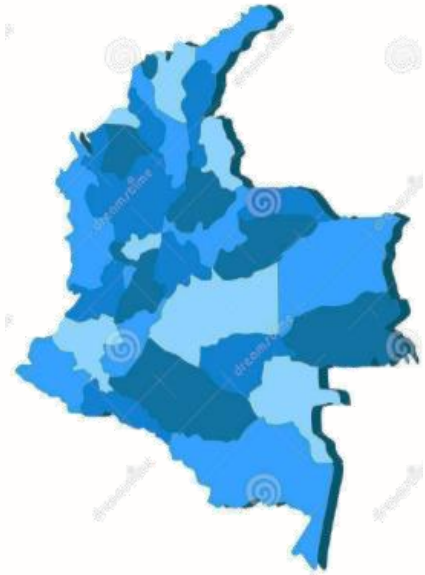


Gestión de la Oferta

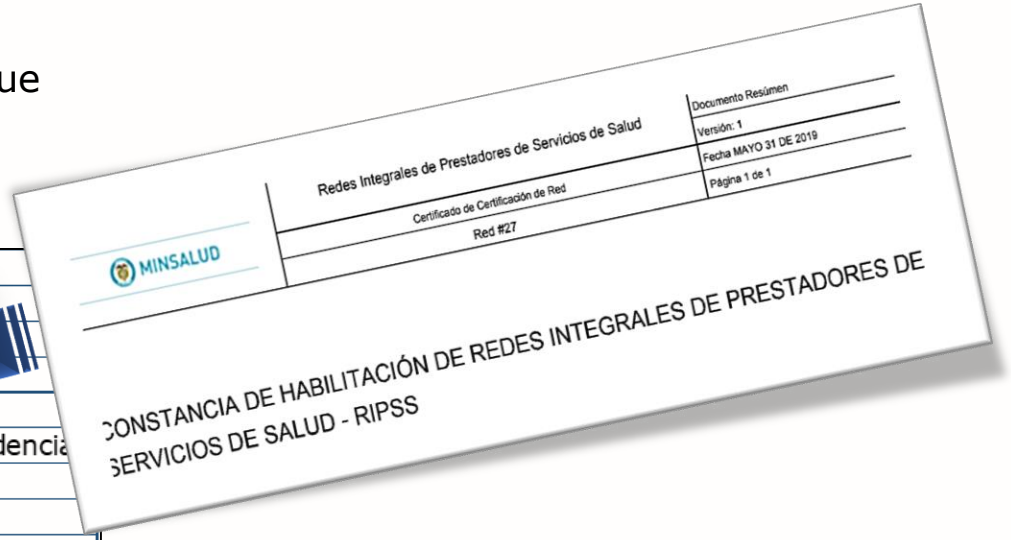
Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud

- ✓ Desde planeación de la red para el año 2019, se dio continuidad al proceso de habilitación e implementación de redes integrales, recibiendo el reconocimiento por parte del ministerio de salud, como referentes nacionales en redes integrales, logrando ser la primer EPS habilitada en todos los municipios y distritos autorizados para operar.

- ✓ El certificado de habilitación cuenta con una vigencia de 5 años y fue otorgado en los siguientes territorios:



Departamento De Valle Del Cauca	Distrito De Cartagena
Departamento De Nariño	Distrito De Bogotá
Departamento De Cauca	Departamento De Córdoba
Departamento De Meta	Departamento De Atlantico
Departamento De Boyacá	Departamento De La Guajira
Departamento De Caquetá	Departamento De San Andrés Y Providencia
Departamento De Huila	Departamento De Magdalena
Departamento De Tolima	Departamento De Sucre
Departamento De Amazonas	Departamento De Cesar
Departamento De Casanare	Departamento De Cundinamarca
Departamento De Quindío	Departamento De Arauca
Departamento De Antioquia	Departamento De Santander
Departamento De Risaralda	Departamento De Norte De Santander
Departamento De Caldas	Distrito De Barranquilla
Departamento De Choco	


MINSALUD

Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud

Certificado de Certificación de Red

Red #27

Documento Resúmen

Versión: 1

Fecha MAYO 31 DE 2019

Página 1 de 1

CONSTANCIA DE HABILITACIÓN DE REDES INTEGRALES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - RIPSS

Gestión de la Oferta

Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud

Como parte del proceso de articulación de red se realizaron en los 29 Departamentos y Distritos las mesas de articulación estratégica y táctica con el fin de formalizar los acuerdos de articulación contractualmente.

Estos acuerdo se basan en 4 ejes fundamentales:

- ✓ Compromiso de Capacidad Instalada por parte de la red de prestadores con el fin de asegurar la oportunidad y accesibilidad de acuerdo a la demanda requerida.
- ✓ Modelo de Articulación de red con el fin de crear alianzas estratégicas y operativas que permitan mejorar la continuidad de la prestación y el acceso por parte de los afiliados a los servicios de salud.
- ✓ Indicadores de Desempeño por parte de la red a través de los cuales se monitorean las desviaciones, que permitan generar planes de acción y aplicar la política de incentivos.
- ✓ Reporte de información de forma oportuna y con calidad por parte de la red de prestadores permitiendo la trazabilidad del procesos de atención y mejorando los procesos administrativos.

Gestión de la Oferta

Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud

Dentro del marco del fortalecimiento tecnológico y de sistemas de información para garantizar mejor trazabilidad en los procesos de atención, así como la articulación de red se continuo trabajando en los proyectos del portafolio:

- ✓ Interoperabilidad de datos Clinicos con la red de prestadores.
- ✓ Herramienta de Articulación.
- ✓ Suficiencia de la red.
- ✓ Interoperabilidad de PQRS.
- ✓ Gestión de Información de Prestadores.
- ✓ Tablero de Indicadores de evaluación y desempeño de la red.
- ✓ Interfaz para sistema de agendamiento de citas medicas.
- ✓ Tablas de Negociación.

Dentro de los cuales el avance con mayor relevancia fue el desarrollo tecnológico para garantizar la interoperabilidad de datos Clinicos con la red de prestadores, el cual finalizo en el mes de Agosto 2019, dando inicio a la fase de pruebas con las IPS: Clínica Universitaria Colombia, Centros Medicos de Atención primaria, Centro de Odontología, Hospital Universitario Mayor Mederi.

Gestión de la Oferta

Evaluación Integral de la Red

1. Monitoreo de la Oportunidad y Accesibilidad:

Se continua el seguimiento de Oportunidad en la asignación de citas médicas, a través de Bukeala para los Prestadores de infraestructura propia.

Medición de oportunidad a través de la campaña cliente incognito en prestadores externos para diferentes especialidades y apoyo diagnóstico.

Se inicio la implementación de call center único en IPS de Atención Primaria externos, con el fin de centralizar la administración de agendas para monitorear y garantizar la accesibilidad y oportunidad en las citas medicas.

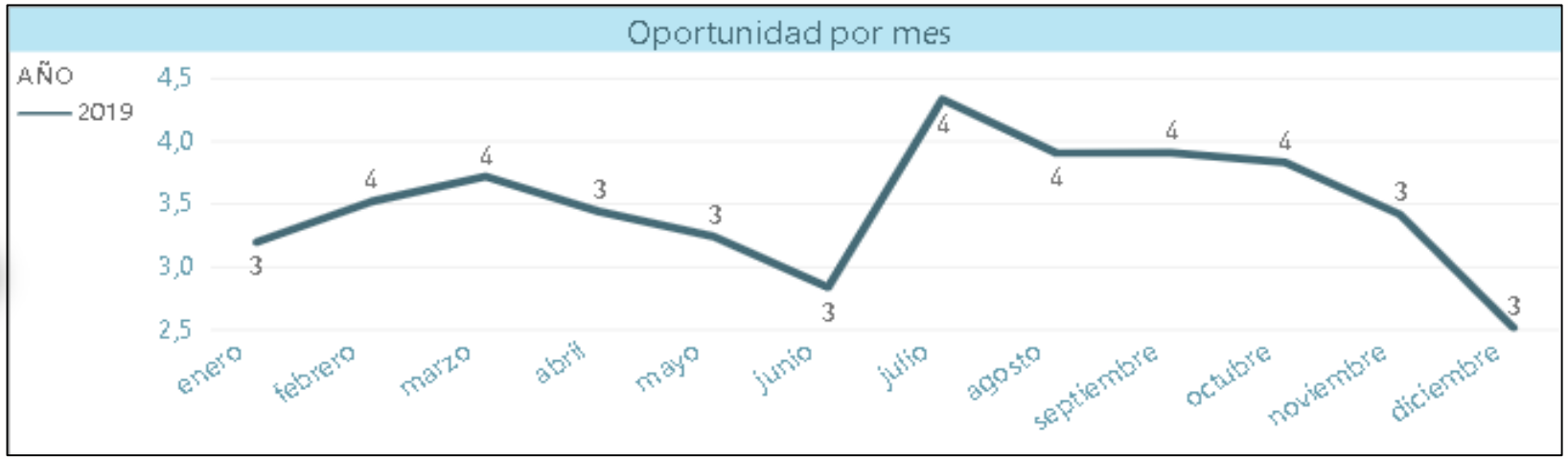
Tableros de control de información.

Gestión de la Oferta

Evaluación Integral de la Red

A continuación se muestra el comportamiento de especialidad puerta de entrada a nivel nacional para 2019:

Médicina General



Pediatría

Gestión de la Oferta

Evaluación Integral de la Red

2. Visitas de calidad a IPS:

Para 2019, se realizó planeación anual de visitas a la red de prestadores, utilizando una herramienta que consta de 8 secciones construidas bajo las exigencias normativas vigentes y articuladas con las necesidades para la constitución y operación de redes integrales.

Para 2019 se realizaron 440 visitas a nivel nacional, con 90% de IPS con calificación superior al 80% definido como estándar.

Adicionalmente y como política de adscripción de prestadores, para toda nueva contratación, se tiene como requisito la visita de calidad.

Gestión de la Oferta

Contratación de Red

- ✓ Durante 2019 se afianzo el proceso de contratación, incluyendo todos los tipos de negociación independientemente de que estos superaran el techo de negociación establecido por la EPS (2%), esto con el fin de lograr el cumplimiento y la ejecución de los objetivos desde el proceso de contratación de red alineado con los objetivos estratégicos de la EPS y la cuádruple meta.

- ✓ Dentro de los objetivos del proceso de Negociación y Adscripción de Prestadores para el año 2019, se plantearon mejoras continuas al proceso y la construcción de un flujo de trabajo dinámico; el cual este apoyado por herramientas de gestión desarrolladas por el área tecnológica con el acompañamiento de la central de procesos.

Los datos relevantes durante 2019 en el comité de contratación nos muestran la cantidad de casos evaluados de la siguiente manera.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD RECIBIDA	CANTIDAD APROBADA
NUEVA ADSCRIPCIÓN	199	153
ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS	296	237
INCLUSIÓN DE SERVICIOS	88	65
Total general	**583**	**455**

SOLICITUDES QUE SUPERAN TECHO	CANTIDAD RECIBIDA	CANTIDAD APROBADA
NEGOCIACIONES QUE SUPERA EL TECHO ESTABLECIDO	192	137

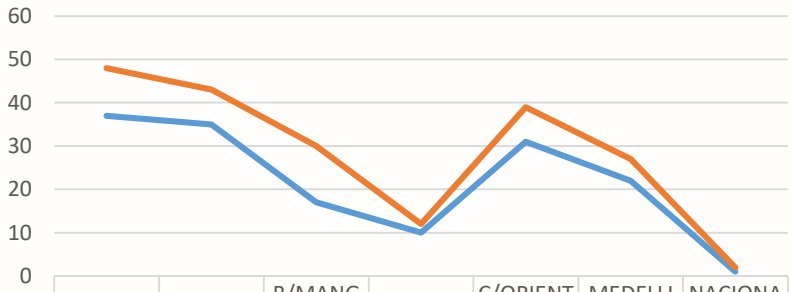
Contratación de Red

Durante el periodo de 2019 se dio continuidad al proceso de comité de contratación de red, acompañado por la vicepresidencia de salud, la gerencia de aseguramiento en salud, las subgerencias médicas regionales, las direcciones medicas y niveles centrales de apoyo para el proceso de evaluación, suficiencia, contratación de negociaciones por evento y diferentes a evento.

En total se presentaron 590 propuestas de las cuales se aprobó aproximadamente el 78% Y en 27 solicitudes el 4,5%

En el ultimo trimestre de 2019 el proceso operativo de contratación de red se escindió del proceso de gestión de red a cargo de la gerencia de la oferta, para migrar al proceso operativo liderado por la gerencia de operaciones en salud a cargo de la vicepresidencia ejecutiva de EPS, manteniendo un vinculo estrecho con los procesos de contratación de la vicepresidencia de salud, a través de sus direcciones y coordinaciones nacionales y regionales.

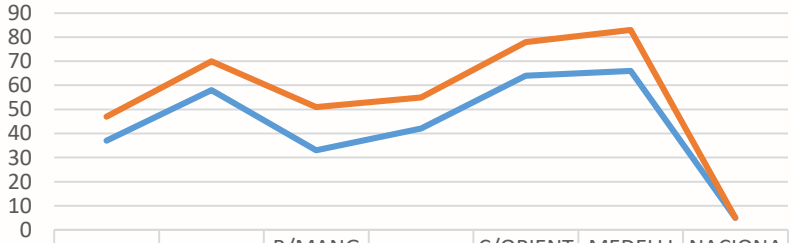
NUEVAS ADSCRIPCIONES



	B/QUILLA	BOGOTA	B/MANGA	CALI	C/ORIENTE	MEDELLIN	NACIONAL
APROBADAS	37	35	17	10	31	22	1
TOTAL PRESENTADAS	48	43	30	12	39	27	2

APROBADAS TOTAL PRESENTADAS

ACTUALIZACIONES TARIFARIAS

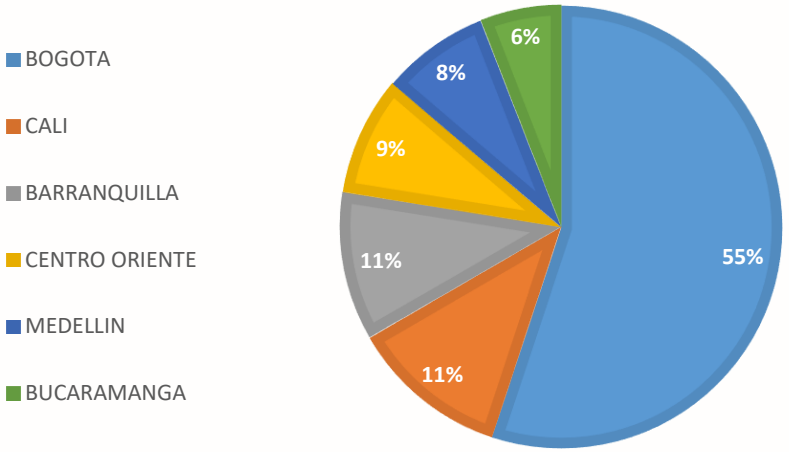


	B/QUILLA	BOGOTA	B/MANGA	CALI	C/ORIENTE	MEDELLIN	NACIONAL
APROBADAS	37	58	33	42	64	66	5
TOTAL PRESENTADAS	47	70	51	55	78	83	5

APROBADAS TOTAL PRESENTADAS

Contratación de Red

Contratos por evento 2019 y su radicación

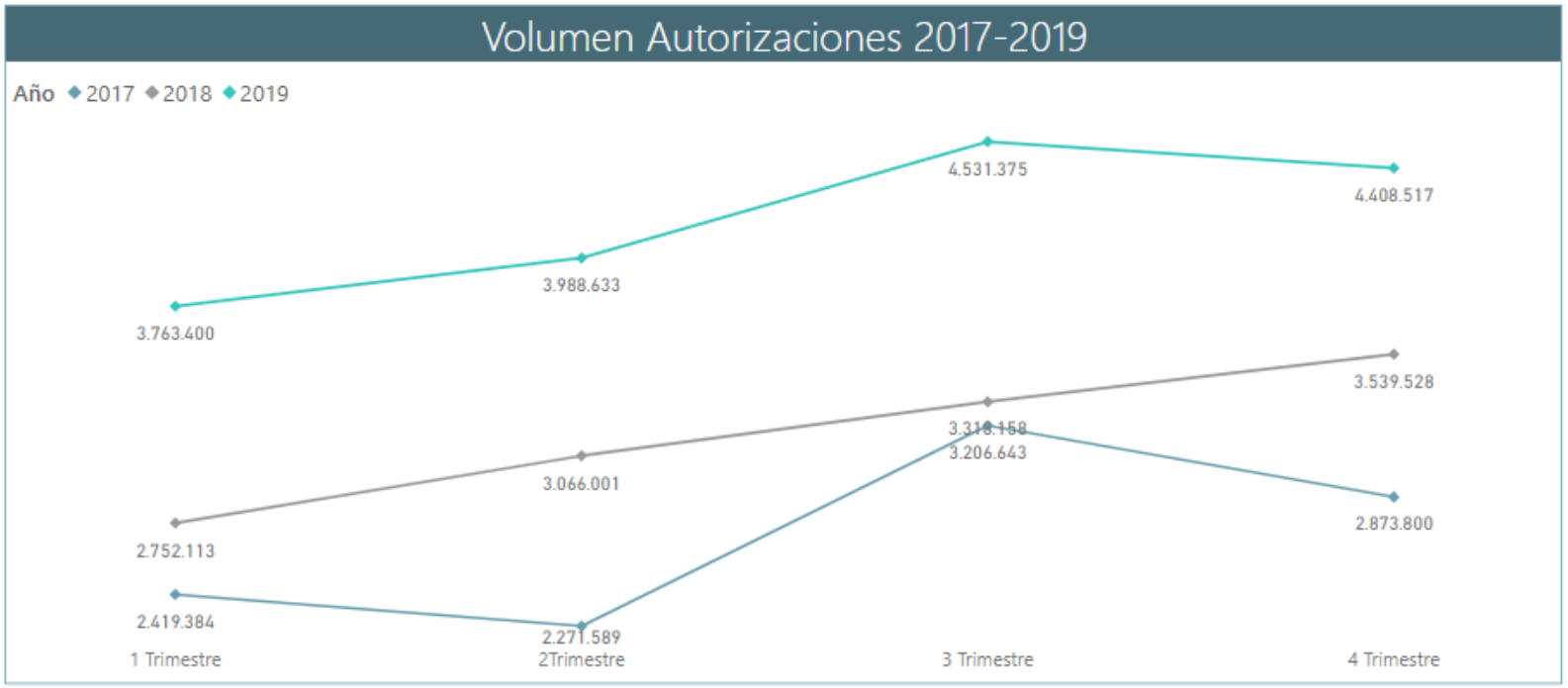


REGIONAL	Radicación 2018 (Millones de pesos)	Cant. Sucursales
BOGOTA	$ 965.493	361
CALI	$ 203.264	263
BARRANQUILLA	$ 190.570	415
CENTRO ORIENTE	$ 152.307	326
MEDELLIN	$ 137.352	312
BUCARAMANGA	$ 104.326	247

Exclusiones De Contratos 2019

REGIONAL	Valor facturado (Millones de pesos)	Cantidad de Sucursales
BARRANQUILLA	$ 4.338	35
BOGOTA	$ 7.722	43
BUCARAMANGA	$ 722	24
CALI	$ 3.517	43
CENTRO ORIENTE	$ 115	52
MEDELLIN	$ 1.834	83

Autorizaciones



Trimestre	2017	2018	2019
1 Trimestre	2.419.384	2.752.113	3.763.400
2Trimestre	2.271.589	3.066.001	3.988.633
3 Trimestre	3.206.643	3.318.158	4.531.375
4 Trimestre	2.873.800	3.539.528	4.408.517
Total	**10.771.416**	**12.675.800**	**16.691.925**

Año	Total Autorizaciones	Variación
2018	12.675.800	
2019	16.691.925	31,68%

Durante el año 2019 fueron generadas **16.691.925** volantes de autorización a los usuarios, un **31,68%** más que en el año anterior (2018). A pesar del crecimiento del volumen de autorizaciones la oportunidad de respuesta a 2 días se ha mantenido por encima del **99%**

Gráfica: Volúmenes de Autorizaciones 2017–2019
Fuente: Autorizaciones BH por año, excluyendo autorizaciones en estado ANULADA e INGRESADA

Implementación del Modelo no Presencial

Información Año 2019						
Mes	Canal No Presencial	Canal Presencial	Total Autorizaciones	Solicitudes No Requiere Autorización	Total Autorizaciones + Solicitudes No Requiere Autorización	% Participación Modelo No Presencial
01_ENERO	803.808	376.258	1.180.066	302.518	1.482.584	75 %
02_FEBRERO	868.599	394.994	1.263.593	338.279	1.601.872	75 %
03_MARZO	909.212	410.529	1.319.741	359.857	1.679.598	76 %
04_ABRIL	874.373	401.078	1.275.451	405.775	1.681.226	76 %
05_MAYO	1.005.236	446.593	1.451.829	453.480	1.905.309	77 %
06_JUNIO	873.385	387.968	1.261.353	376.541	1.637.894	76 %
07_JULIO	1.080.433	474.148	1.554.581	444.614	1.999.195	76 %
08_AGOSTO	1.044.177	446.590	1.490.767	407.492	1.898.259	76 %
09_SEPTIEMBRE	1.031.096	454.931	1.486.027	391.796	1.877.823	76 %
10_OCTUBRE	1.071.822	468.365	1.540.187	402.411	1.942.598	76 %
11_NOVIEMBRE	993.986	424.348	1.418.334	452.376	1.870.710	77 %
12_DICIEMBRE	1.025.665	424.331	1.449.996	374.856	1.824.852	77 %
Total	11.581.792	5.110.133	16.691.925	4.709.995	21.401.920	76 %

Durante el 2019 se da continuidad a la implementación de prestadores de red externa de segundo y tercer nivel. El 76% de autorizaciones se efectuaron a través de canales no presenciales.

Se logró la inclusión de 124 prestadores externos a nivel nacional en el modelo de autorización no presencial

Medicina Laboral

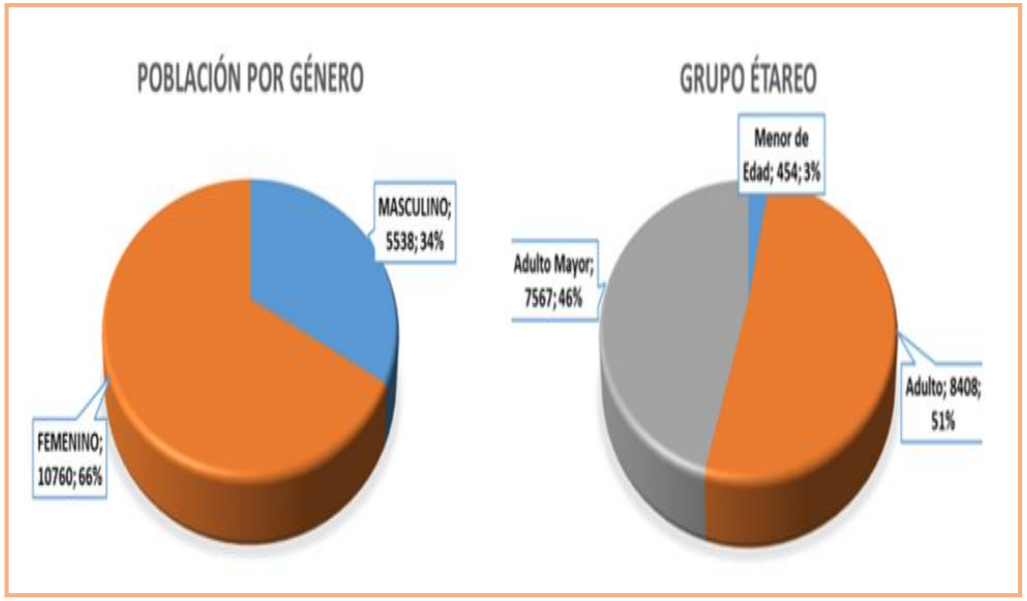
Medicina Laboral

Calificación de Origen de **1.902 Diagnósticos** lo que corresponde a una tasa de **140 x 100.000 cotizantes**, y se obtuvo cumplimiento del **94%.**

Ruta preferencial Paciente Oncológico

- Aumento de cobertura de la estrategia "***Ruta de Atención Preferencial para el paciente oncológico***".
- De los usuarios que ingresaron nuevos en la Ruta de Atención Preferencial durante el año 2019, el **66%** son mujeres y el **34 %** hombres. Los adultos corresponden al **97%** y los niños son **el 3%.**

50%
Crecimiento
(26.760 Pacientes)



138.922
Usuarios Gestionados
Año 2019

El acompañamiento realizado desde la ruta a los usuarios consiste en recibir por correo electrónico o llamada las ordenes médicas de estos mismos y gestionar lo que requiera.

Se realiza también un seguimiento a la oportunidad de los prestadores la cual permite identificar desviaciones y proponer a los regionales ajustes en la red de direccionamiento.

Resumen comportamiento Pacientes en Ruta Oncológica 2.019
Fuente: Aplicativo Vitaly

Referencia y Contrarreferencia

Proceso de Referencia y Contrarreferencia.

INDICADORES

1. **Oportunidad de referencia:** Corresponde al tiempo transcurrido entre la solicitud de remisión de un usuario y la aceptación efectiva por alguno de los prestadores de la red.
2. **Tiempo promedio de referencia efectiva**: Corresponde al tiempo transcurrido entre la solicitud de la remisión y la confirmación de ingreso del paciente a la IPS de destino.

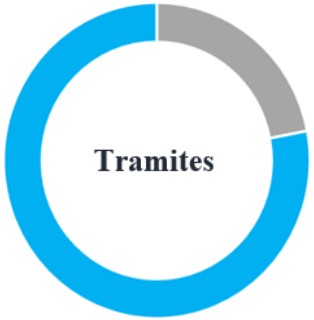
Estos tiempos se miden en horas y su comportamiento frente al cierre de **2.018** se mostró estable durante el primer semestre, pero muestra un aumento del **5%** en tiempos de aceptación cerrando en año en **10,2 horas** en el indicador de aceptación y se mantuvo en **15 horas** en el tiempo de referencia efectiva mostrando tendencia al aumento en el segundo semestre del año.

Traslado de usuarios a cumplir citas o procedimientos en sitios diferentes a su lugar de origen.
Traslado Aéreo, terrestre / alojamiento

Traslados Interciudades

48% Traslados aéreos

52% Traslados terrestres



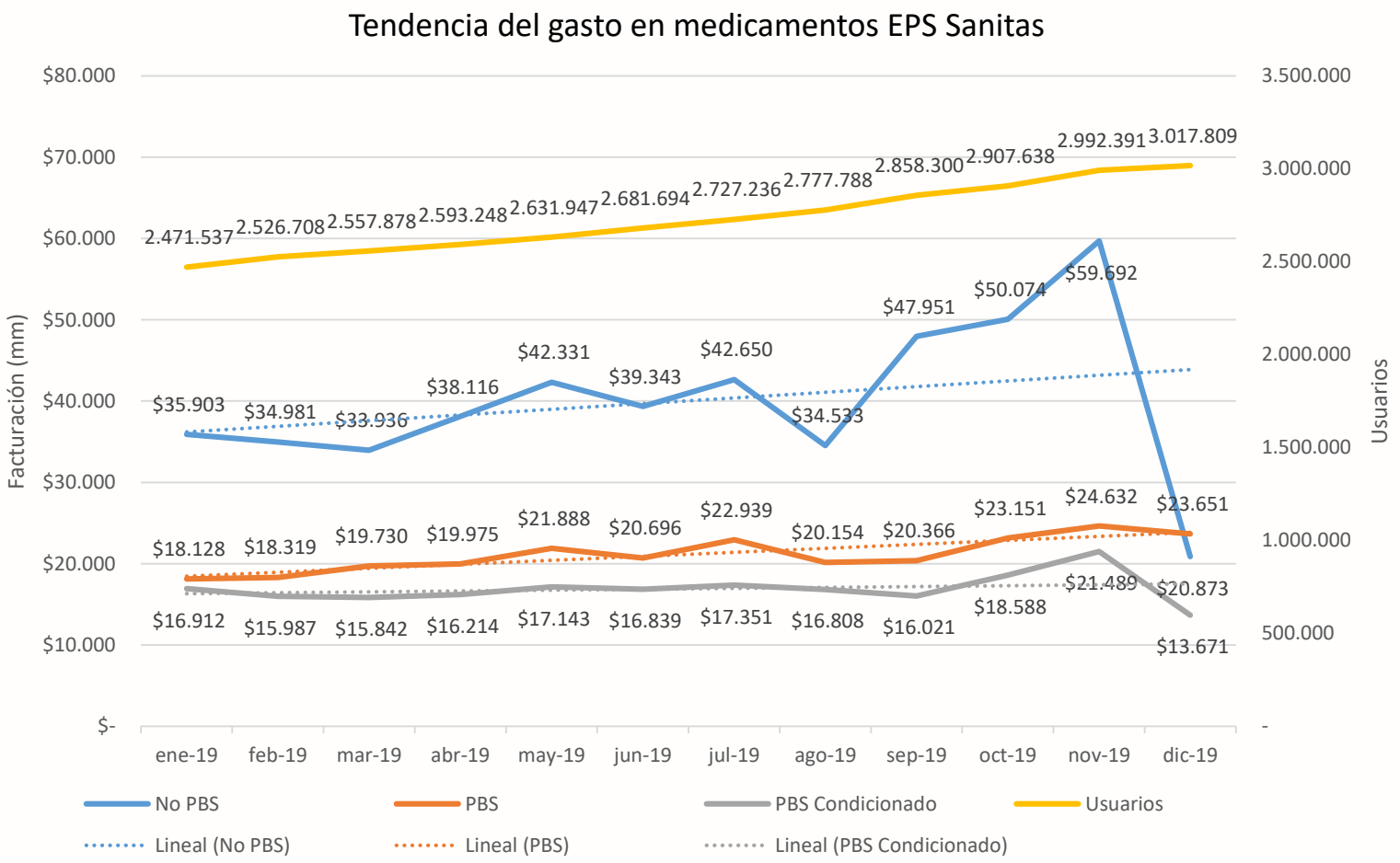
22% Tramite por fallo de Tutela

78% Tramite por Cobertura POS

Gestión de Medicamentos

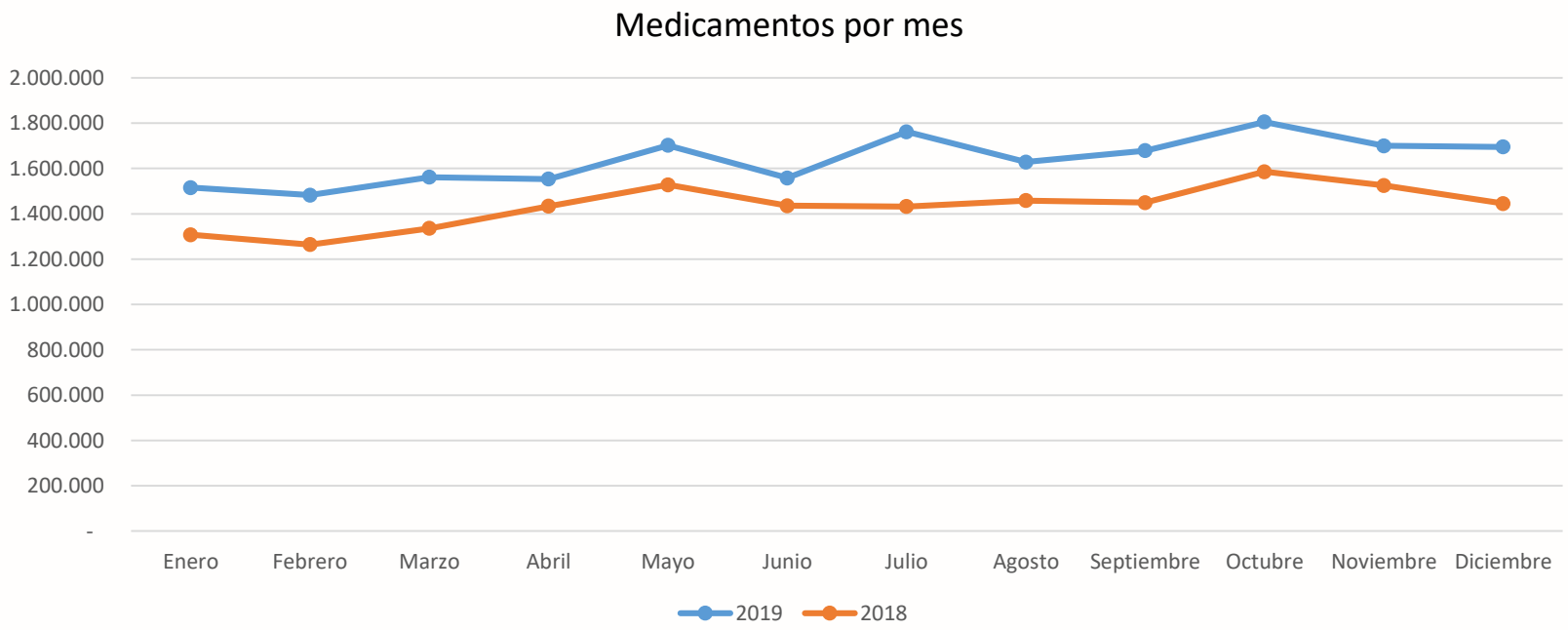
Inversión de Medicamentos

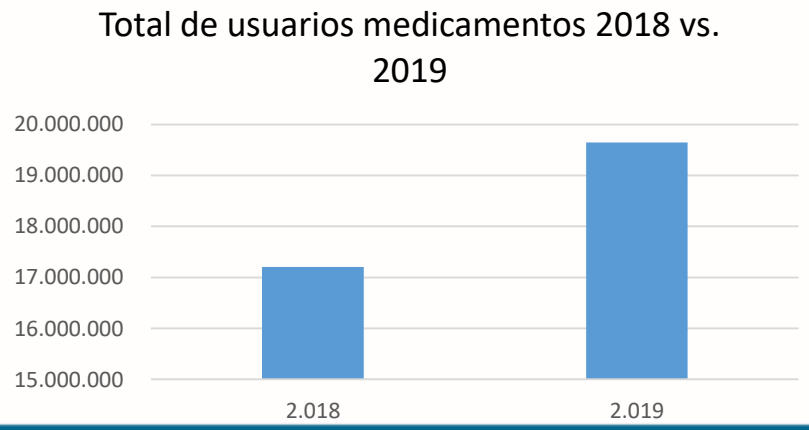
2019		
Grupo Terapéutico	Total	% Part.
CÁNCER	$ 42.514	19,5%
ENFERMEDADES HUERFANAS	$ 38.664	17,8%
SIST. CARDIOVASCULAR	$ 28.794	13,2%
ENFERMEDADES AUTOINMUNES	$ 26.241	12,1%
DIABETES MELLITUS	$ 24.562	11,3%
SIST. NERVIOSO CENTRAL	$ 22.405	10,3%
DISPOSITIVO MEDICO	$ 10.687	4,9%
ALIMENTO	$ 8.622	4,0%
SISTEMA RESPIRATORIO	$ 8.439	3,9%
TRASPLANTE	$ 6.651	3,1%



Dispensación

Mes	2019	2018
Enero	1.515.497	1.307.911
Febrero	1.482.338	1.264.368
Marzo	1.561.920	1.335.678
Abril	1.553.356	1.433.767
Mayo	1.702.213	1.528.241
Junio	1.558.026	1.435.910
Julio	1.762.212	1.432.479
Agosto	1.628.440	1.458.199
Septiembre	1.678.762	1.449.711
Octubre	1.805.608	1.585.960
Noviembre	1.700.290	1.525.450
Diciembre	1.695.524	1.445.523





PAC Premium

Consulta Médica Especializada

- Las especialidades con mayor frecuencia de uso son Medicina Interna, Ortopedia, Dermatología y Ginecología.
- En el tercer año de operación se destacan Medicina Interna, Cirugía General y Pediatría con una mayor frecuencia de uso a la esperada por lo cual se ajusta la disponibilidad, para dar soporte a Medicina Interna se incluye la especialidad de Medicina Familiar, inicialmente en la ciudad de Bogotá.
- El promedio de oportunidad de asignación de citas de 6,9 días calendario, respecto a la promesa de servicio de tres días hábiles.
- La inasistencia fue de 36.007 citas (14%).
- A finales del mes de noviembre inicia operaciones el centro medico Galerías exclusivo para usuarios del Plan Premium.

Especialidad	Total Citas	Tasa * 10000
Medicina Interna	58.659	625
Ortopedia Y Traumatologia	35.671	380
Dermatologia	33.602	358
Ginecologia	32.107	342
Otorrinolaringologia	21.721	232
Pediatria	18.178	194
Urologia	16.230	173
Oftalmologia	14.732	157
Optometria	10.292	110
Homeopatía	8.173	87
Cirugia General	4.538	48
Obstetricia	3.915	42
Medicina Familiar (Bogotá)	825	9
Total general	**258.643**	**2.758**

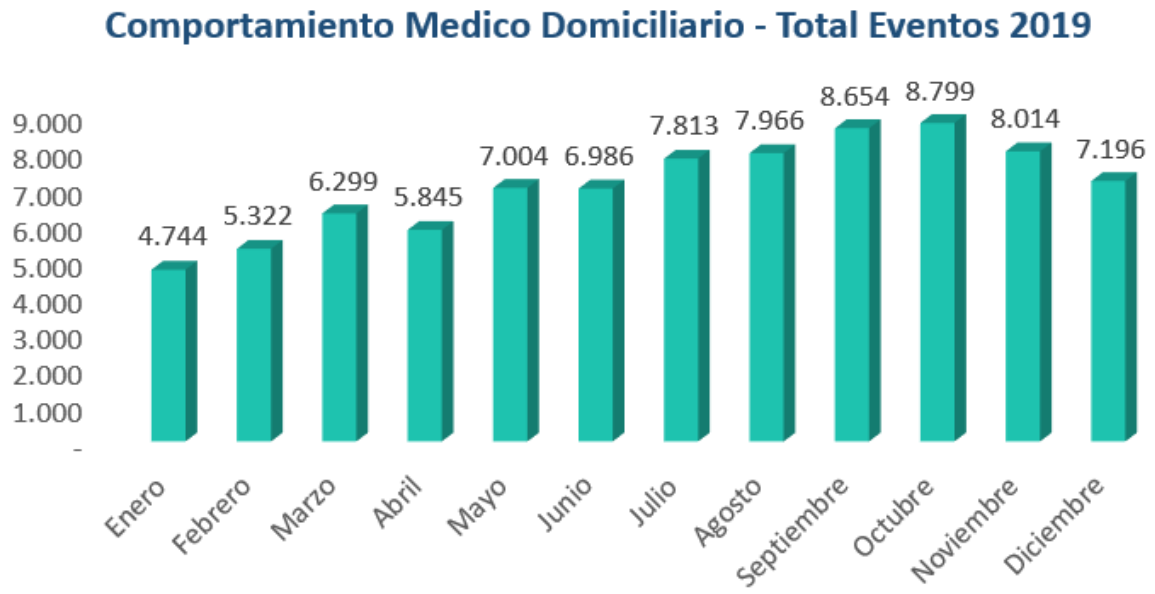
Mes	Prom de oportunidad 1	Prom de oportunidad 2
Enero	7,3	3,6
Febrero	7,3	3,9
Marzo	7,4	4,8
Abril	8,1	5,7
Mayo	8,1	5,6
Junio	8,9	6,4
Julio	10,2	7,4
Agosto	11,2	8,1
Septiembre	11,1	8,0
Octubre	11,9	8,6
Noviembre	12,5	9,5
Diciembre	10,8	8,4
Total general	**9,8**	**6,9**

PAC Premium

Consulta Médica Domiciliaria

Mayor frecuencia de uso a la esperada dada la alta afiliación de mujeres en edad fértil con grupo familiar que incluye niños entre los 1 y los 14 años.

De 84.642 servicios prestados en el año 2019 el 96% de los servicios domiciliarios en Bogotá fueron atendidos dentro de la promesa de servicio a tres horas, para las regionales Cali el 62%, Barranquilla 96% y Bucaramanga 92% de los servicios fueron atendidos dentro de la primes de servicio a dos horas



Oportunidad Respuesta - Tiempo Solicitud vs Tiempo de Inicio					
Mes	**<1**	**1 a 2**	**2 a 3**	**>3**	**Total**
Enero	61%	27%	10%	3%	100%
Febrero	40%	35%	18%	7%	100%
Marzo	37%	35%	21%	7%	100%
Abril	68%	21%	8%	3%	100%
Mayo	49%	35%	13%	3%	100%
Junio	65%	19%	11%	4%	100%
Julio	55%	31%	11%	3%	100%
Agosto	44%	37%	15%	4%	100%
Septiembre	43%	38%	15%	3%	100%
Octubre	42%	40%	15%	2%	100%
Noviembre	42%	36%	18%	4%	100%
Diciembre	47%	36%	14%	3%	100%
Total general	**49%**	**33%**	**14%**	**4%**	**100%**

5. Estados Financieros

Estados financieros 2019

Balance

Cifras expresadas en millones de pesos Colombianos

ACTIVO	dic-18	dic-19	Variación	Crecimiento
EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO	372.165	339.718	-32.447	-9%
INVERSIONES	38.724	200.294	161.570	417%
DEUDORES	567.355	632.917	65.561	12%
PROPIEDADES Y EQUIPO	33.828	314.929	281.101	831%
CARGOS DIFERIDOS E INTANGIBLES	32.337	45.231	12.894	40%
OTROS ACTIVOS	32	103	72	227%
TOTAL ACTIVO	**1.044.441**	**1.533.192**	**488.751**	**47%**

PASIVO	dic-18	dic-19	Variación	Crecimiento
OBLIGACIONES FINANCIERAS	5.483	293.600	288.117	5255%
OBLIGACIONES CON VINCULADOS	16.000	-	-16.000	-100%
CUENTAS POR PAGAR	784.390	962.559	178.169	23%
PASIVOS LABORALES	18.673	23.020	4.347	23%
PASIVO POR IMPUESTOS	2.445	18.003	15.558	636%
PASIVO POR ARRENDAMIENTOS				
PROVISIONES	3.440	7.172	3.732	108%
TOTAL PASIVO	**830.430**	**1.304.353**	**473.923**	**57%**
TOTAL PATRIMONIO	**214.011**	**228.839**	**14.828**	**7%**
PASIVO + PATRIMONIO	**1.044.441**	**1.533.192**	**488.751**	**47%**

Fuente: Set de Gestión

Estados financieros 2019

Cuentas de Resultado

Cifras expresadas en millones de pesos Colombianos

RESULTADO	ACUMULADO		CUMPLIMIENTO	
	dic-18	dic-19		
	EJECUTADO	EJECUTADO	Variación	Crecimiento
INGRESO ACTIVIDADES ORDINARIAS	2.585.165	3.151.448	566.283	22%
COSTO DE VENTAS	2.326.580	2.885.786	559.206	24%
GASTOS DE OPERACIÓN	153.987	184.557	30.570	20%
RESULTADO OPERACIONAL	104.598	81.105	-23.493	-22%
OTROS INGRESOS Y EGRESOS	-46.382	-39.585	6.797	-15%
IMPUESTO DE RENTA	26.955	15.883	-11.072	-41%
RESULTADO DEL EJERCICIO	**31.261**	**25.637**	**-5.624**	**-18%**

Fuente: Estados Financieros Deloitte

Gracias

EPS Sanitas